



PROJETO DE GRADUAÇÃO

**SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL:
UM ESTUDO COMPARATIVO ENTRE OS
INDICADORES OFICIAIS DE CRIMINALIDADE E A
QUALIDADE PERCEBIDA PELA POPULAÇÃO**

Por

THALLES ALVES DE CASTRO

12/0042746

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

FACULDADE DE TECNOLOGIA

DEPARTAMENTO DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO

UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

Faculdade de Tecnologia

Departamento de Engenharia de Produção

PROJETO DE GRADUAÇÃO

**QUALIDADE PERCEBIDA DOS SERVIÇOS DE
SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL.**

Por

THALLES ALVES DE CASTRO

12/0042746

Relatório submetido como requisito parcial para obtenção do grau de Engenheiro de Produção

Banca Examinadora

Prof. Ari Melo Mariano, Ph.D. - UnB/ EPR (Orientador) _____

Prof. Dr. Edgard Costa Oliveira - UnB/ EPR _____

Brasília, janeiro de 2019.

*‘A única maneira de encontrar os limites do possível é ir
além deles, para o impossível’.*

Sir Arthur C. Clarke (1917 – 2008) físico e escritor britânico

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, devo agradecer a Deus pelas oportunidades e pela força que me concedeu nesta caminhada. Em segundo lugar agradeço pelo apoio e pelos ensinamentos de meus pais, Edy e Tita, que me mostraram o caminho em que deveria andar, me fornecendo o suporte moral, espiritual e material que moldaram a minha vida e inspiraram minhas escolhas. Agradeço infinitamente por terem sido os pilares da minha existência e, apesar de todas as dificuldades e percalços, terem sacrificado tanto de si mesmos em prol de seus filhos e netos. Nenhuma de minhas conquistas teria acontecido se não fosse pelo seu apoio.

Dedico um agradecimento especial a minha esposa Betiana, que compartilhou comigo as dores de cada momento de luta, cada noite mal dormida, cada refeição perdida e cada decepção, fornecendo o consolo de cada choro. Agradeço por ter sido a força revigorante que me reerguia e me encorajava para os próximos desafios e principalmente por ser sempre a força para o passo seguinte em direção a um futuro para nossa família. Definitivamente sou grato por todo o amor, cumplicidade e tempo que dedica a nossa família.

Ao meu pequeno Arthur, dedico toda obra da minha vida. Obrigado por ter vindo a este mundo para iluminar e embelezar minha história. Te agradeço, pequenino, pois cada passo que dou é motivado pelo meu amor por você. Sonho em poder te dar a toda a felicidade que sinto ao ouvir sua voz dizendo: “...o papai chegou! ”. Cada momento que sacrifiquei de estar junto a você foram para te dar um futuro digno. Nada do que está sendo construído teria valor se Deus não nos tivesse agraciado com a sua existência, meu pequeno.

Com reverência, não poderia deixar de mencionar meu avô, Expedito Viana, que sempre foi um exemplo de hombridade, retidão e sabedoria. Agradeço por ter herdado a paixão pelos estudos, o dom da arte, o cuidado pela família e, caminhando conforme seu exemplo, busco um dia me tornar um homem tão valoroso quanto o senhor é. Meu objetivo como homem é ser digno de te dar um orgulho tão grande quanto o que sinto pelo senhor.

Agradeço também ao meu Orientador, Professor Ari Melo Mariano, que confiou e acreditou no meu trabalho, me fornecendo pacientemente o suporte acadêmico e as ferramentas necessárias para o alcance dos meus objetivos.

A todos os demais amigos e familiares, agradeço sinceramente por terem torcido e acreditado em mim. Muito obrigado pelo incentivo, motivação e apoio.

RESUMO

Nos últimos anos a violência urbana no Brasil tem alcançado patamares que cada vez mais afrontam as instituições democráticas e ferem os direitos fundamentais dos cidadãos. A precária prestação dos serviços de segurança pública é guiada por indicadores que expressam numericamente a quantidade de crimes em determinada região e desconsideram os efeitos secundários da violência sobre a comunidade. O presente estudo tem como objetivo identificar os diferentes fatores que determinam a percepção da qualidade dos serviços de segurança pública para a população do Distrito Federal. Para tal, realizou-se uma pesquisa exploratória dividida em duas partes: 1. Revisão profunda da literatura, efetuada por meio da metodologia TEMAC e fóruns de estudo da segurança; 2. Entrevista semiestruturada aplicada a moradores de duas regiões administrativas de Brasília acerca da segurança pública, que foi submetida a uma análise textual por meio da ferramenta IRaMuTeQ. Dessa forma, foi possível propor um modelo integrador dos fatores que determinam a da percepção da qualidade dos serviços de segurança pública para essas comunidades.

Palavras-Chave: Segurança Pública, Qualidade de Serviços, Percepção, Violência, TEMAC e IRaMuTeQ.

ABSTRACT

In recent years urban violence in Brazil has reached levels that increasingly face democratic institutions and hurt the fundamental rights of citizens. Indicators that just express the number of crimes in a particular region and disregard the side effects of violence on the community guide the precarious provision of public security services. The present study aims to identify the different factors that determine the perception of the quality of public security services for the population of the Federal District. For this, an exploratory research was carried out in two parts: 1. Deep review of the literature, using TEMAC methodology and public security studying forums; 2. Semi-structured interview applied to residents of two administrative regions of Brasília about public security, which was submitted to a textual analysis through the tool IRaMuTeQ. In this way, it was possible to propose an integrative model of the factors that determine the perception of the quality of public security services for these communities.

Keywords: Public Security, Quality of Services, Perception, Violence, TEMAC and IRaMuTeQ.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	10
1.1. PROBLEMA DE PESQUISA.....	11
1.2. JUSTIFICATIVA.....	12
1.3. OBJETIVOS.....	12
1.3.1. Objetivo Geral	12
1.3.2. Objetivos Específicos.....	13
2. O ENFOQUE META ANALÍTICO CONSOLIDADO.....	14
2.1. APLICAÇÃO DO TEMAC	15
2.1.1. Preparação da Pesquisa	15
2.1.2. Apresentação e Inter-relação dos Dados	16
2.1.2.1. Análise das palavras-chaves.....	26
2.1.3. Detalhamento, modelo e validação por evidências.....	27
2.1.3.2. Mapa de acoplamento de bibliografia	29
3. REFERENCIAL TEÓRICO.....	30
3.1. CONCEITO DE SEGURANÇA PÚBLICA.....	30
3.2. POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA NO BRASIL.....	31
3.3. INDICADORES DE SEGURANÇA PÚBLICA.....	32
3.4. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS	33
3.5. INDICADORES NACIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA.....	34
3.6. MONITOR DA VIOLÊNCIA.....	35
3.7. SISTEMA DE INDICADORES DE PERCEPÇÃO SOCIAL (SIPS).....	36
3.8. INDICADORES DE SEGURANÇA PÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL	37
3.8.1. CCP – Registros de ocorrências de Crimes Contra o Patrimônio:.....	37
3.8.2. CVLI – Registros de ocorrências de Crimes Violentos Letais e Intencionais:	38
3.8.3. Crimes de Outras Naturezas	38
3.9. ÍNDICE FBSP/DATAFOLHA DE EFETIVIDADE DA SEGURANÇA PÚBLICA.....	38
3.10. QUALIDADE PERCEBIDA DE SERVIÇOS	39
3.11. SERVQUAL: UMA ESCALA PARA A MENSURAÇÃO DA QPS	41
4. METODOLOGIA	42

4.1.	TIPO DE PESQUISA.....	43
4.2.	LOCAL DE ESTUDO	43
4.3.	OBJETO DE ESTUDO.....	46
4.4.	INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS:.....	47
4.5.	PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS E AMOSTRA	47
4.6.	FERRAMENTA DE ANÁLISE DE DADOS	48
5.	ANÁLISE DE RESULTADOS	48
5.1.	ESTATÍSTICA TEXTUAL CLÁSSICA.....	48
5.2.	CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE (CHD)	50
5.4.	ANÁLISE DE SIMILITUDE.....	57
6.	ANÁLISES GERAIS.....	59
7.	CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E FUTURAS LINHAS DE PESQUISA	68

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – Modelo TEMAC	15
FIGURA 2 – Registro de publicações ano a ano	17
FIGURA 3 – Registro de citações ano a ano	17
FIGURA 4 – Autores com o maior número de publicações	19
FIGURA 5 – Citações e H-index de Daniel P. Mears	20
FIGURA 6 – Citações e H-index de Justin T. Pickett	20
FIGURA 7 – Distribuição de artigos por congresso	21
FIGURA 8 – Publicação de países e regiões	22
FIGURA 9 – Distribuição de artigos por agências financiadoras	22
FIGURA 10 – Idiomas de Publicação	23
FIGURA 11 – Distribuição de artigos por instituição	23
FIGURA 12 – Áreas de estudos	24
FIGURA 13 – Revistas que mais publicam	25
FIGURA 14 – Nuvem de Palavras-Chave	27
FIGURA 15 – Mapa de Co-citações	28
FIGURA 16 – Mapa de acoplamento de bibliografia	30
FIGURA 17 – Equação de FBSP	40
FIGURA 18 – Mapa da violência no Brasil	45
FIGURA 19 – Mapa da violência no Distrito Federal	46
FIGURA 20 – Lei de Zipf	50
FIGURA 21 – Corpus do Texto	52
FIGURA 22 – Análise Fatorial Correspondente	57
FIGURA 23 – Análise de Similitude	59
FIGURA 24 – Conhecimento sobre Indicadores de Segurança Pública	61
FIGURA 25 – Histórico de Vitimização da População	62
FIGURA 26 – Histórico de contato direto com agentes de segurança (polícia)	63

FIGURA 27 – Nota sobre atendimento da Polícia	64
FIGURA 28 – Sentimento de Segurança	64
FIGURA 29 – Nota para Sensação de Segurança	65
FIGURA 30 – Avaliação da Qualidade dos Serviços de Segurança Pública	66
FIGURA 31 – Fatores que Determinam a Sensação de Segurança	67
FIGURA 32 – Modelo Consolidado	68

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – Revistas com ordem de fator de impacto (FI)	25
TABELA 2 – Desempenho da qualidade percebida das polícias	37
TABELA 3 – Quesito Investigado	39
TABELA 4 – Vantagens e críticas da utilização do modelo Servqual	42
TABELA 5 - Homicídios no Distrito Federal	46

1. INTRODUÇÃO

A República Federativa do Brasil, no artigo 144 de sua Constituição Federal de 1988, determina que a segurança pública é um direito de todos, dever do Estado e responsabilidade de toda a sociedade. Contudo, inúmeras crises institucionais e de gestão conduzem a um cenário de crescimento dos índices de criminalidade ao mesmo passo que há uma organização gradual do crime, sendo esta diretamente proporcional ao grau de desorganização do Estado, que mal consegue manter a integração de suas forças de segurança (FERREIRA e RIGUEIRA; 2013).

Nesse contexto, a violência urbana no Brasil tem alcançado patamares que cada vez mais afrontam as instituições democráticas e ferem os direitos fundamentais dos cidadãos. Segundo o Monitor da Violência, uma parceria do portal de notícias G1 com o Núcleo de Estudos da Violência da USP (Universidade de São Paulo) e o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP), o Brasil teve 59.103 vítimas dos chamados crimes violentos letais e intencionais (homicídios dolosos, latrocínios e lesões corporais seguidas de morte) no ano de 2017, representando um aumento de 2,7% em relação a 2016. Nota-se então a importância de se estudar os fatores condicionantes desse cenário para a formulação de ferramentas de auxílio no processo decisório da gestão pública.

Entretanto, não é simples conceituar cientificamente o termo “segurança pública” devido às múltiplas dimensões e desdobramentos que decorrem dos conceitos em uso nas ciências sociais (LIMA et al., 2015). Para o Ministério da Justiça do Brasil, a Segurança Pública pode ser definida como a atividade pertinente aos órgãos estatais e à comunidade que objetiva proteger a cidadania, prevenindo e controlando manifestações da criminalidade e da violência, efetivas ou potenciais, garantindo o exercício pleno da cidadania nos limites da lei.

E, conceito paralelo aos de Segurança Pública e de qualidade de vida é o da chamada Sensação de Segurança (termo não científico que pode ser relacionado à qualidade percebida dos serviços de segurança pública em determinada extensão territorial). Para Cardoso et al. (2013), as pessoas afetadas pela baixa sensação de segurança podem sofrer perdas financeiras, físicas, psicológicas e emocionais. Para os autores, o medo do crime pode afetar os indivíduos e a economia ao induzir a criação normativa, ampliar os custos empresariais e os gastos incrementais para a segurança privada de pessoas físicas e jurídicas.

Em consonância, para Dantas et al. (2007), a descrença nas instituições, provocada pelo medo do crime, conduz à desvalorização imobiliária e consequente diminuição ou mesmo cessação do turismo em determinadas regiões, bem como a perda econômica correspondente em termos de geração de renda provenientes dessa exploração e das atividades de profissionais liberais.

Para Carvalho e Fátima e Silva (2011), no âmbito do processo de constituição da política de segurança pública, são elaborados os mecanismos e as estratégias de enfrentamento da violência e da criminalidade que afeta o meio social. Nesse contexto, é de fundamental importância compreender os indicadores que regem esse estudo para a tomada de decisão do gestor das políticas públicas. A partir dessa perspectiva, faz-se necessária também a observação com enfoque na vitimologia que, segundo Mendelshon (1956), é a ciência sobre as vítimas e a vitimização da população.

O conceito de qualidade, ao longo dos anos, foi sendo atualizado e redesenhado para se moldar às perspectivas dos agentes envolvidos nas relações mercadológicas, sejam fornecedores, clientes ou mercado e, em outra perspectiva, nas relações entre o Estado e os particulares. Segundo Chambers, Jhonston e Slack (2006), o conceito de qualidade se resume a -fazer certo-, mas, segundo o autor, a própria definição do que é -fazer certo- varia de acordo com o tipo de operação, seja na produção de um produto ou mesmo na prestação de um serviço.

Dada essa complexidade, Parasuraman et al., (1985) traz o conceito de qualidade como a comparação entre expectativas e desempenho de um serviço (modelo de *Gaps*). E, ao se trazer essa abordagem para a perspectiva da Segurança Pública, nota-se a intersecção entre os conceitos de sensação de segurança e eficácia das políticas de combate ao crime. Uma vez que há um constante sentimento de medo e insegurança, ocorre um cruzamento entre o que se espera do Estado como agente de segurança e a seu respectivo desempenho, que, dado insuficiente, revela uma baixa qualidade na prestação desses serviços (elevado *gap* entre o serviço e as necessidades da população).

Nessa perspectiva, um dos indicadores de qualidade na segurança pública, sob essa ótica, mais consolidados no Brasil é o Índice FBSP/Datafolha de Efetividade da Segurança Pública que traz o efeito combinado entre medo da violência, risco e vitimização criminal, não se restringindo apenas à dimensão do delito em si e as respectivas manchas criminais. O índice funciona como um medidor da percepção da população em relação aos impactos das políticas na sociedade e a vitimização criminal para alguns delitos específicos. Para Lima (2017), o índice, por seu caráter individualizado, confirma que políticas específicas e focalizadas precisam ser formuladas e implementadas para os segmentos de maior vulnerabilidade à violência.

1.1. PROBLEMA DE PESQUISA

Segundo Ferreira e Rigueira (2013), no que concerne à qualidade dos serviços de segurança, há predominantemente apenas o uso de estatísticas criminais e séries históricas que

somente indicam o crescimento ou declínio de determinado delito em uma região. A consolidação de dados é demorada e apenas indica o fluxo do crime, não provendo o acompanhamento do fenômeno como um todo e nem considerando os aspectos de medo da violência, risco e vitimização criminal por parte da população.

Partindo desse pressuposto, a questão motivadora para a realização da pesquisa é: Quais são os fatores determinantes da percepção da qualidade dos serviços de segurança pública pela população do Distrito Federal?

1.2. JUSTIFICATIVA

Essa pesquisa se justifica inicialmente pela relevância de se entender as demandas sociais de enfrentamento ao crime, uma vez que o combate à sensação de medo e insegurança se reflete em maior qualidade de vida. O estudo pode servir como instrumento de análise complementar para as políticas públicas que diminuam a insegurança e fortalecem a valorização e confiança nas instituições legalmente constituídas.

Percebe-se o crescimento das produções científicas e acadêmicas acerca do debate da segurança pública e a sua relação com a qualidade de serviços na base *Web of Science* nos últimos vinte e cinco anos (conforme Anexo A) relacionados aos temas “*public safety*” ou “*crime*” e “*service quality*”. Portanto, fica evidente a relevância do estudo da qualidade de serviços em segurança pública para a comunidade científica.

Há importância significativa para a Engenharia de Produção por tratar de dois dos pilares de atuação: na Engenharia Organizacional a importância do estudo decorre da relevância dos indicadores de desempenho na gestão de políticas públicas sendo ferramentas úteis seja para revelar a sua situação atual ou para acompanhar sua evolução; na Gestão da Qualidade a pesquisa contribui para o estudo da Qualidade Percebida de Serviços em serviços públicos variados, permitindo o mais efetivo atendimento às demandas sociais.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo Geral

Baseado nos dados de segurança pública utilizados pelas autoridades distritais, o presente estudo tem como objetivo:

Conhecer o *GAP* entre a percepção de segurança da população das regiões administrativas Jardim Botânico (RA XXVII) e Cidade Estrutural (RA XXV) e os indicadores apresentados pelo governo distrital.

1.3.2. Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral proposto, os seguintes objetivos específicos foram definidos:

- Delimitar conceito de qualidade em serviços;
- Apresentar indicadores oficiais de segurança pública;
- Identificar os fatores que influenciam a qualidade percebida de serviços por meio da literatura;
- Entrevistar moradores do Jardim Botânico e Cidade Estrutural a respeito de sua percepção de segurança e qualidade de serviço a partir das contribuições da literatura;
- Comparar os indicadores oficiais e a percepção dos moradores das regiões administrativas Jardim Botânico e Cidade Estrutural sobre segurança e qualidade de serviço.

2. O ENFOQUE META ANALÍTICO CONSOLIDADO

O início de um bom trabalho científico está balizado pelas referências iniciais da pesquisa a ser realizada. Segundo Garcia e Ramirez (2005), antes de iniciar uma pesquisa, deve-se investigar o que já se sabe sobre o fenômeno estudado para que o estudo agregue efetivamente conhecimentos extras à temática. Entretanto, a quantidade de informações disponíveis cresceu de forma muito intensa nos últimos anos e dificultou a obtenção de uma amostra representativa e relevante para um determinado tema, tornando a revisão bibliográfica uma tarefa cada vez mais desafiadora e valiosa (Albrecht, Gurzki e Woisetschläger, 2017). Dessa forma, dado o grande número de metodologias de pesquisa, faz-se necessária a utilização de um método de revisão sistemática integrador que simplifique e garanta credibilidade ao estudo.

Concomitantemente ao crescimento da produção acadêmica, houve um crescimento também no número de bases de dados para abrigar esses trabalhos. Com a democratização da internet, muitas bases de dados, que antes eram ligadas e restritas a instituições de ensino, se popularizaram sendo acessíveis em tempo real e em escala mundial (Mariano e Rocha, 2017). Os bancos de dados bibliográficos multidisciplinares mais importantes são, para Cobo, Herrera e Herrera (2012), o ISI Web of Science - WoS (<http://www.webofknowledge.com>), o Scopus (<http://www.scopus.com>) e o Google Scholar (<http://scholar.google.com>).

De acordo com Mariano e Rocha (2017), a revisão da literatura pode ser dividida em quatro tipos básicos: I. Revisão qualitativa: sintetiza os achados de estudos qualitativos ao informar pesquisas ou práticas pela sumarização (resumo) de processos ou experiências; II. Revisão Integrativa: criação de estudos integradores de conceitos, métodos e opiniões para categorizar, objetivar e lançar novas perspectivas sobre um tema; III. Revisão Sistemática: pesquisa planejada por meio de ações que permitem diminuir o viés da pesquisa combinando os estudos mais relevantes, por isso, possui alta rigorosidade; IV. Meta-análises: Integra vários estudos primários por meio de técnicas estatísticas, melhorando a validade da pesquisa através do efeito total e sua magnitude.

O modelo integrador proposto por Mariano e Rocha é o Enfoque Meta Analítico Consolidado. Este utiliza abordagens da revisão qualitativa, integrativa e sistemática, podendo em análises mais profundas utilizar o meta-análise como uma análise final. O método permite mapear a literatura sobre um tema de escopo seja limitado ou amplo, a partir de uma análise narrativa e estatística e uma ótica qualitativa e quantitativa.

2.1. APLICAÇÃO DO TEMAC

O presente estudo utiliza o TEMAC como técnica para a construção de um referencial teórico de qualidade e relevância. Proposto por Mariano et al. 2017, a Teoria do Enfoque Meta Analítico Consolidado está fundamentada em três passos simples para identificação de literatura de impacto e análises segundo as leis da bibliometria. A estrutura do modelo TEMAC é ilustrado na figura 1.

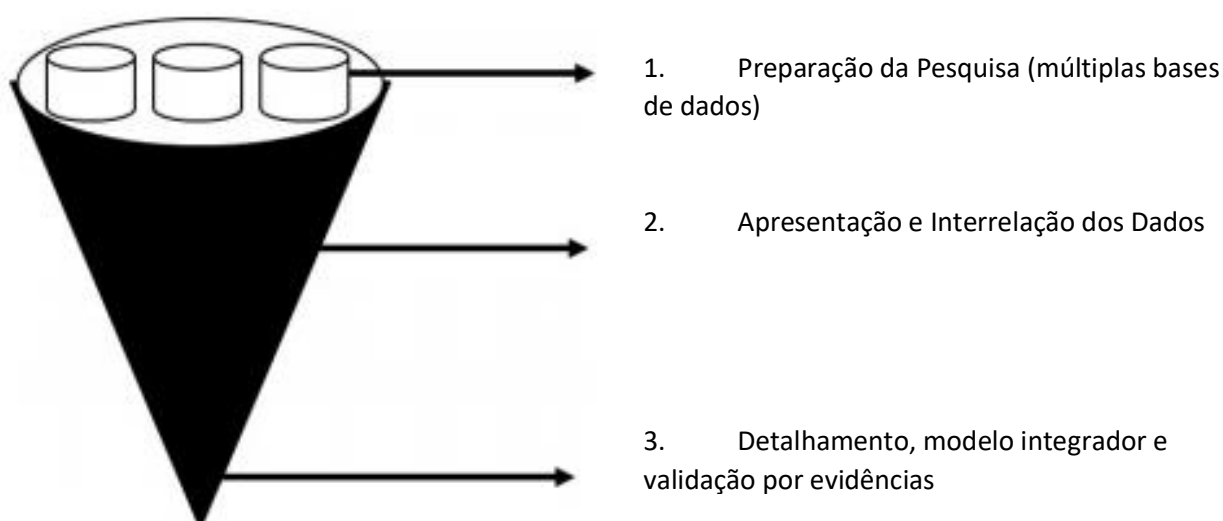


Figura 1 - Modelo TEMAC.
Fonte: Mariano et al. (2017, p.435)

Como se pode observar, ao modelo é subdividido em três passos, a saber: Preparação da Pesquisa (múltiplas bases de dados); Apresentação e Inter-relação dos Dados; Detalhamento, modelo integrador e validação por evidências.

2.1.1. Preparação da Pesquisa

A primeira base de dados utilizada foi a *Web of Science (WOS)*, que, para iniciar a pesquisa, a título de preparação, foram definidos os termos, com seus respectivos conectivos lógicos, a seguir: Tópico 1: "*Urban security*" or "*Urban Violence*" or "*Public Security*" or "*Criminality*" (o número de termos no primeiro campo foi elevado pois esses foram os sinônimos mais utilizados na publicação de artigos relacionados) AND Tópico 2: "*perception*". A pesquisa, realizada no dia 28 de setembro de 2018, englobou um espaço temporal de 2008 a 2018, abrangendo todas as áreas de conhecimento. O resultado foi 206 trabalhos na base principal do *WOS*, compondo a amostra inicial desta pesquisa.

Ao se refinar as categorias do *Web of Science*, excluindo-se os campos que não são de interesse dessa pesquisa (Saúde Ocupacional, Psicologia, Psiquiatria, Linguística, Literatura, Medicina, Hotelaria, Ecologia, Religião e Direito) foram identificados 106 resultados.

2.1.2. Apresentação e Inter-relação dos Dados

O artigo mais antigo da pesquisa foi o “*Municipal diagnosis of violence and criminality in Jundiaí - São Paulo*”, de autoria de Neme (2008).

Em suma, o estudo apresenta os resultados de um diagnóstico da criminalidade no município de Jundiaí, São Paulo no período 1997-2003, e ocorrências criminais no município durante o período de 2001-2005, para estimar sua magnitude e distribuição tanto na população como no espaço. Foi realizada pesquisa de opinião e dados qualitativos foram produzidos através de grupos focais com a população e profissionais de segurança pública. Verificou-se que os acidentes de trânsito são a principal causa de mortalidade violenta no município seguidos de homicídios. Foi ainda estabelecido que as vítimas são principalmente males jovens.

Como constatação, o estudo revela que as fontes oficiais apresentam limitações para a elaboração de uma análise aprofundada, uma vez que percepções populares de problemas específicos, particularmente tráfico de drogas, violência escolar e crimes contra a propriedade revelam subnotificação ou mesmo inexistência de dados consistentes sobre esses fenômenos.

Após a identificação da publicação mais antiga, é necessário compreender a evolução do tema ao longo dos anos. Pelos dados recolhidos, percebe-se o crescimento do número de publicações até o ano de 2017. O crescimento relativamente constante (com exceção de 2014 que só registrou apenas 1 artigo publicado) demonstra a importância que a comunidade acadêmica tem dado ao tema e a sua relevância para a sociedade.

Os dados de 2018 são insuficientes para afirmar que houve decréscimo ou não no número de publicações devido a data da pesquisa na base de dados. Contudo, se for considerado que o número de publicações de 2018 reflete apenas o primeiro semestre do ano, é factível a previsão de crescimento. Tais constatações podem ser observadas pela Figura 2.

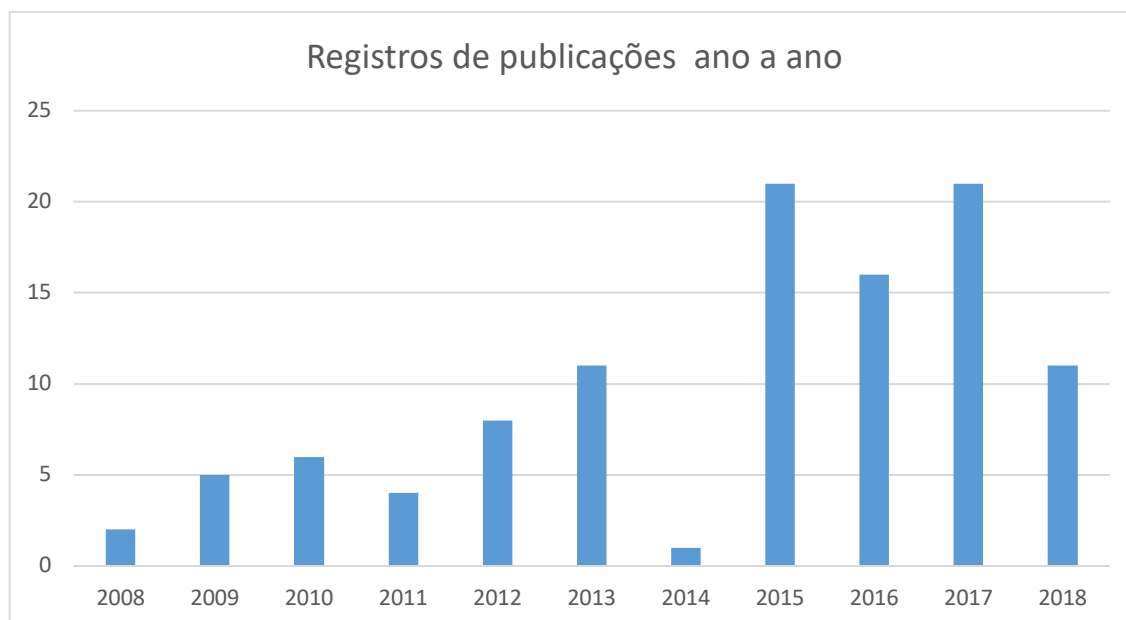


Figura 2 - Registro de publicações ano a ano.
Fonte: O próprio autor. Adaptado de *ISI Web os Science*.

Outro dado que reforça a relevância dos estudos na área é o número de citações. Observando a Figura 3, pela evolução constante no número de citações ano a ano, é possível afirmar que o tema não só é importante cientificamente, como possui um alcance representativo.

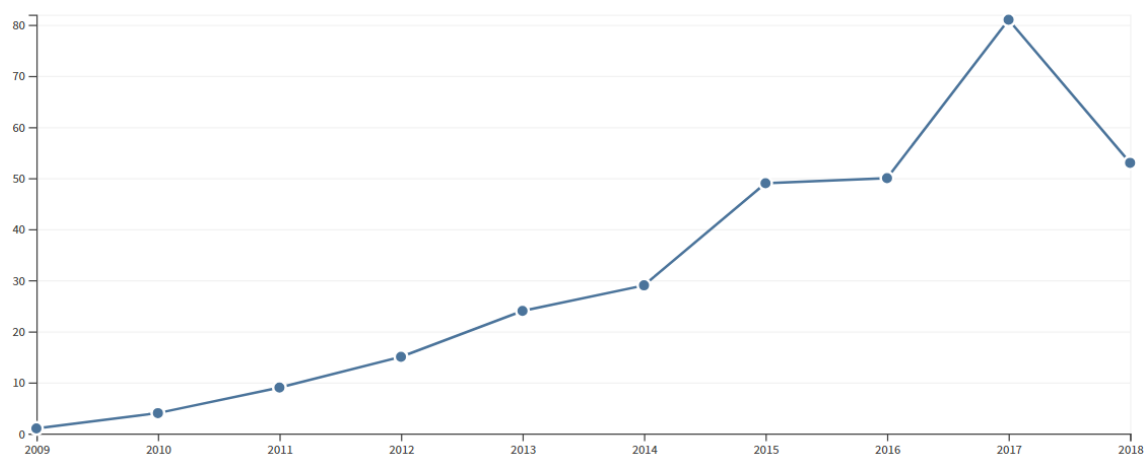


Figura 3 - Registro de citações ano a ano.
Fonte: *ISI Web os Science*.

O crescimento entre os anos de 2008 e 2017 é quase exponencial. A soma do número artigos que fizeram citações até o agosto de 2018 é de 313, totalizando 315 citações sobre o tema.

O artigo mais citado dentre os recolhidos é o de título “*Is a conservative just a liberal who has been mugged? Exploring the origins of punitive views.*”, de autoria de King e Maruna (2009), com um total de 45 citações registradas na base.

Partindo-se de uma perspectiva do campo do Direto e das teorias comportamentais, o artigo explora quais são os fatores que influenciam na atitude punitiva da sociedade frente aos infratores. O artigo parte de uma afirmação proveniente do senso comum de que "um conservador é apenas um liberal que foi assaltado". Em outras palavras, as pessoas ficam "fartas" da criminalidade e tentam atacar os infratores da lei. As teorias sociais da punitividade, por outro lado, tipicamente retratam a punitividade como uma forma de escapismo em que os infratores são apenas uma população substituta, mascarando ansiedades mais abstratas.

Metodologicamente, a pesquisa foi projetada para explorar essas duas hipóteses com uma amostra (N = 940) do público britânico. Uma análise multivariada das respostas da pesquisa constata que fatores como preocupações sobre a economia e o estado atual da juventude representaram uma proporção considerável do efeito das preocupações reais com o crime sobre a punitividade. Entretanto, foi constatado que fatores relacionados a crimes, como experiências de vitimização ou ansiedades sobre o crime, por outro lado, não parecem ser fortes preditores de punitividade nesta amostra.

O segundo artigo mais citado foi o *“Television Viewing, Racial Attitudes, and Policy Preferences: Exploring the Role of Social Identity and Intergroup Emotions in Influencing Support for Affirmative Action”*, de autoria de Ramasubramanian (2010), com um total de 30 citações registradas.

O artigo de Ramasubramanian (2010) explora como as percepções dos espectadores brancos sobre afro-americanos e latino-americanos na TV influenciam seus sentimentos e crenças sobre esses grupos étnicos, o que, por sua vez, afeta seu apoio a políticas voltadas a eles.

A pesquisa, com amostra de 323 pessoas, incluiu medidas relacionadas a percepções sobre grupos raciais/étnicos na televisão, crenças estereotipadas do mundo real, sentimentos prejudiciais e apoio a políticas de ação afirmativa.

Ao contrário de pesquisas anteriores que normalmente agrupavam todos os estereótipos negativos em uma medida global, o estudo explorou como a criminalidade e a “preguiça”, funcionam de forma independente e simultânea para influenciar as preferências políticas.

Percebeu-se que os artigos mais relevantes da pesquisa, em número de citações, estão intimamente relacionados às disparidades étnicas em grupos sociais e diferenças culturais na percepção da segurança e da criminalidade e como tais fatores afetam seu julgamento.

A partir da base de dados do WOS é possível também identificar quem são os autores que mais publicam em determinado tema. A Figura 4 reflete o *ranking* dos 10 autores com o maior número de publicações;

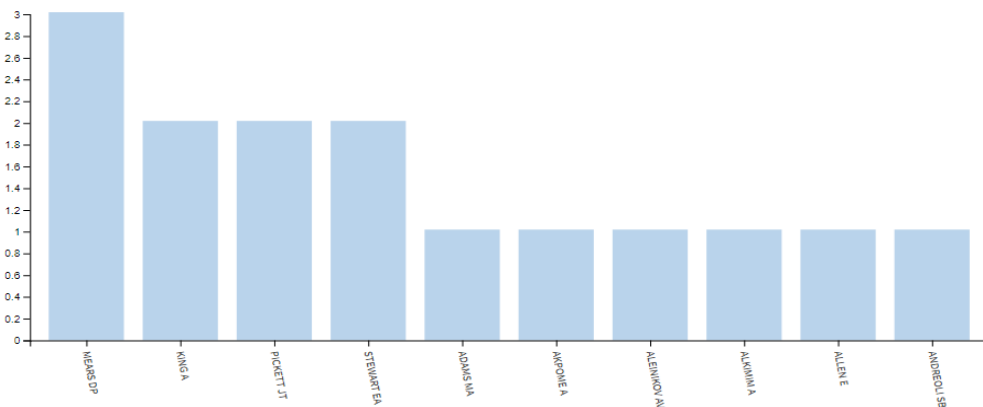


Figura 4 - Autores com o maior número de publicações.
Fonte: o próprio autor. Adaptado de WOS, 2018.

Fica evidente que não há grande disparidade entre os autores relacionados. Os 10 primeiros autores representam um acumulado de 14,15% das publicações sobre o tema. A média de publicações por autor foi de 1,04 artigos, o que demonstra a uniformidade de publicações sobre o tema e a baixa taxa de publicação por autor.

O primeiro em número de publicações é Daniel P. Mears, professor de Criminologia na *Florida State University*. Em 2011, recebeu o título de segundo mais influente criminologista em termos de contribuições acadêmicas. Seus interesses de pesquisa incluem a popularidade de prisões “*supermax*” e seus efeitos na reincidência, bem como a relação entre imigração e crime. Outras publicações de sucesso do autor são “Política de Justiça Criminal Americana: Uma Abordagem de Avaliação para Aumentar a Responsabilização e Eficácia” (2010, *Cambridge University Press*), “Reentrada de Prisioneiros na Era do Encarceramento em Massa” (2015, *Sage Publications*) e “Fora de Controle da Justiça Criminal: A solução de melhoria de sistemas para mais segurança, justiça, responsabilidade e eficiência” (2017, *Cambridge University Press*). A Figura 5 mostra um resumo de seus dados na base do Google Acadêmico, como número de citações e o índice *h-index*.

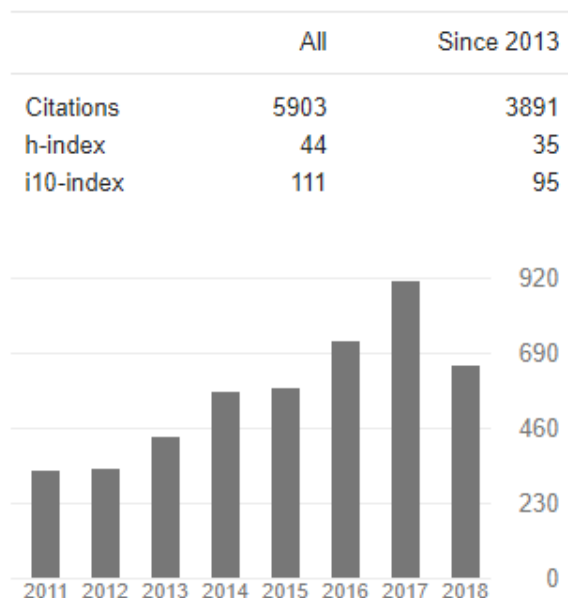


Figura 5 – Citações e H-index de Daniel P. Mears.

Fonte: Google Scholar (2018)

O segundo autor que mais publicou sobre o tema é Justin T. Pickett, professor associado na Escola de Justiça Criminal da Universidade de Albany. Pickett é o ganhador de 2015 do Prêmio *Ruth Shonle Cavan Young Scholar* da Sociedade Americana de Criminologia. Suas áreas de atuação são Opinião Pública, Métodos de pesquisa de opinião, Teorias de punibilidade e Relacionamento entre polícia e comunidade. A Figura 6 mostra um resumo de seus dados na base do Google Acadêmico, como número de citações e o índice *h-index*.

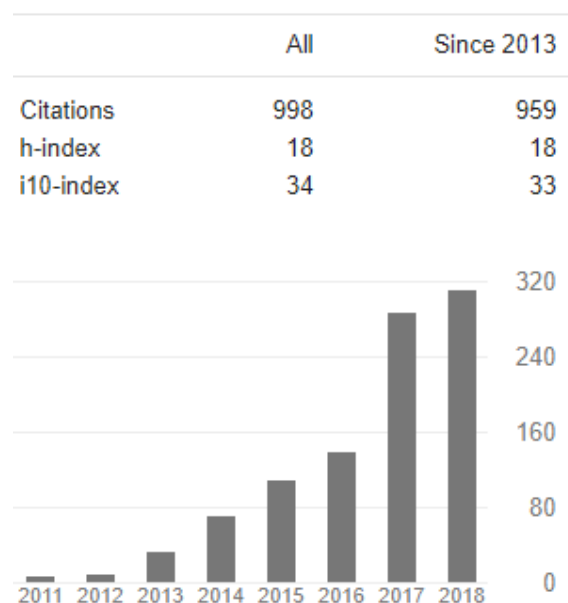


Figura 6 - Citações e H-index de Justin T. Pickett.

Fonte: Google Scholar (2018)

Pelo que se pode inferir da figura, Pickett tem se mostrado uma referência quanto ao estudo da segurança pública. Seus artigos têm sido cada vez mais citados como referência para

novos trabalhos científicos, o que pode ser comprovado pelo mapa de acoplamento bibliográfico da pesquisa a ser apresentado posteriormente.

Os dados sobre as conferências e congressos que mais publicam sobre determinado tema podem sugerir a sua relevância para a disseminação do conhecimento. Congressos que publicam e atraem mais muito tendem a ser vistos como os mais importantes pela comunidade acadêmica estudos de grandes autores. A figura 7 mostra o que se tem produzido em congressos, conferencias e encontros.



Figura 7 – Distribuição de artigos por congresso.
Fonte: WOS, 2018.

Conforme observado, segundo a base do *Web Of Science*, cada um dos encontros apresenta apenas um título publicado no intervalo entre 2008 e 2018. Tal fato demonstra a uniformidade e pluralidade das fontes dos artigos, porém, revela que não se têm publicado muito a respeito do tema em tais fontes.

Adicionalmente, o TEMAC tem como objetivo mostrar os países que mais pesquisaram a respeito do tema. Os países que mais pesquisaram o tema, conforme mostra a Figura 8, foram os Estados Unidos com 31 títulos. O Brasil ocupa a 2ª posição no *ranking* de países, com 14 artigos publicados dentro dos filtros utilizados, seguido da Inglaterra com 12 artigos publicados.

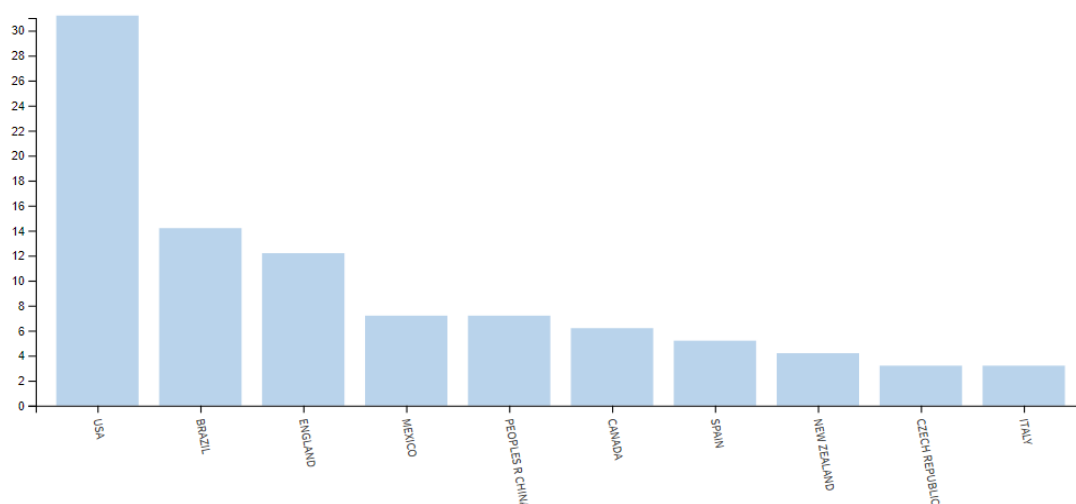


Figura 8 – Publicação de países e regiões.
Fonte: ISI Web os Science.

Pelo que se pode perceber da pesquisa, não há tendência da predominância de nenhuma agência financiadora. Os artigos estão distribuídos uniformemente com um título por agência, com exceção do *Economic and Social Research Council* (ESRC), que têm dois artigos publicados. O ESRC é um dos sete Conselhos de Pesquisa do Reino Unido e tem por objetivo fornecer financiamento e apoio para o trabalho de pesquisa e treinamento em questões sociais e econômicas. A figura 9 contém a distribuição dos artigos por agência financiadora.



Figura 9 – Distribuição de artigos por agências financiadoras.
Fonte: WOS, 2018.

Analisando-se os idiomas em que são publicados os artigos, nota-se que, conforme esperado, há uma forte relação entre o idioma e a nacionalidade da publicação, conforme a Figura 10.

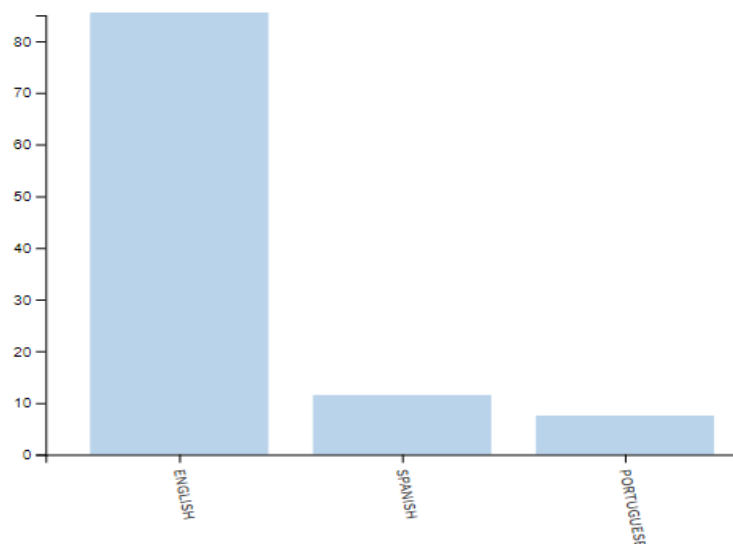


Figura 10 – Idiomas de Publicação.
Fonte: WOS, 2018.

O idioma em que se mais publicam trabalhos é o inglês (representado por Estados Unidos e Inglaterra, seguido do português (forte influência dos trabalhos brasileiros) e do espanhol (ligado aos artigos do Espanha, México e outros países da América Latina).

Assim como na relação de encontros e congressos, identificar quais são as universidades que mais produzem conhecimento acerca de um tema permite orientar a pesquisa e identificar a relevância da instituição para a produção do conhecimento dentro do tema. A Figura 11 mostra a proporção das publicações por instituição.



Figura 11 – Distribuição de artigos por instituição.
Fonte: WOS, 2018.

Vale ressaltar que, dentre as 20 universidades que mais publicaram sobre o tema, 9 são norte-americanas. Esse dado confirma o anteriormente levantado que os Estados Unidos possuem a maior representatividade quanto a produção acadêmica dentro dos termos da

pesquisa. Outras cinco universidades são provenientes do Brasil (USP, UNIFESP, UFMG, UFRJ e FIOCRUZ).

As áreas de pesquisa identificadas como as que mais publicam sobre determinado tema evidenciam o quão relevante é o assunto para a o seguimento. Dessa forma, seguindo uma das práticas mais comuns dentro da bibliometria, o TEMAC busca encontrar também essa relação entre a categoria e o tema de pesquisa. A Figura 12 mostra a relação de categorias da base do WOS.



Figura 12- Áreas de estudos.
Fonte: WOS, 2018.

A Engenharia de Produção e Manufatura possui apenas 2 artigos. Juntas, as áreas de conhecimento compreendem 1,887% dos 106 artigos. Entretanto, áreas muito próximas da Engenharia de Produção, com nítida intersecção de seus conteúdos, possuem boa representatividade no ranking. Administração, Administração Pública, *Planning Development*, Economia, Finanças, Negócios, Pesquisa Operacional, Engenharia Multidisciplinar e Ergonomia representam juntas 16,98% das publicações. Se forem somadas, essas onze áreas do conhecimento representam 18,52% da amostra.

No que se refere às revistas que mais publicaram sobre o tema, a base do Web of Science fornece a relação das mais influentes nos últimos 10 anos. A figura 13 mostra as 10 revistas com maior número de publicações.



Figura 13 - Revistas que mais publicam.
Fonte: WOS, 2018

Dentro dos temas selecionados, foi possível compilar um conjunto de revistas e periódicos que publicaram na base de dados. As 41 primeiras revistas (todas com até 2 publicações) com o maior número de publicações estão presentes na tabela 1. Foi possível também hierarquizar os dados de acordo com o Fator de Impacto (FI) das revistas.

Títulos da fonte	Registros	FI (2017)
REVISTA CRIMINALIDAD	3	não disponível
RUSSIAN JOURNAL OF CRIMINOLOGY	2	não disponível
PLOS ONE	3	2,766
ACCIDENT ANALYSIS AND PREVENTION	2	2,584
EUROPEAN JOURNAL ON CRIMINAL POLICY AND RESEARCH	2	1,030
CIENCIA SAUDE COLETIVA	2	0,757
CRIME LAW AND SOCIAL CHANGE	2	0,662
CRITICAL CRIMINOLOGY	2	0,607
SAUDE E SOCIEDADE	3	0,526
GESTION Y POLITICA PUBLICA	2	0,103

Tabela 1 – Revistas com ordem de fator de impacto (FI).

Fonte: O próprio autor. Adaptado de Journal Citation Reports 2018.

A revista com maior fator de impacto é a *Plos One*, publicada pela *Public Library of Science*. Suas publicações cobrem principalmente pesquisa primária de qualquer disciplina na área da ciência e medicina e possui acesso aberto.

Duas das revistas que mais publicaram nos temas não contém Fator de Impacto segundo a base do *Journal Citation Reports*. *Revista Criminalidad* e *Russian Journal Of Criminology* juntas representam 4,717% da amostra de artigos.

Dentre as que mais publicaram, a revista brasileira *Saúde e Sociedade*, da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo (USP), apresenta 3 artigos. Seu escopo destina-se a publicação de trabalhos científicos originais nas diferentes áreas do saber, sobre práticas de saúde, visando ao desenvolvimento interdisciplinar do campo da saúde pública.

2.1.2.1. Análise das palavras-chaves

Para se confirmar as linhas de pesquisas mais trabalhadas e saber o rumo dos trabalhos, a busca das palavras-chaves nos artigos mais relevantes se torna uma etapa fundamental para o TEMAC.

A Figura 14 mostra a *word cloud* (nuvem de palavras) construída a partir dos dados extraídos da pesquisa, utilizando-se dos recursos fornecidos pelo *website* Tagcrowd.com. A nuvem de palavras tem o intuito de analisar quais são as palavras-chaves que mais aparecem nos artigos.



Figura 14 – Nuvem de Palavras-Chave.
Fonte: Própria. Extraído de Tagcrowd.com.

As cinco palavras que mais aparecem são “*crime*” e seus derivados, “*violence*”, “*public*”, “*fear*” e “*perception (s)*”. Além disso, também possuem grande frequência as

palavras relevantes para o estudo da qualidade percebida de serviços e sua relação com os indicadores de segurança pública – tais como “*factors*”, “*model*”, “*perception*”, “*quality*” e “*victimization*”.

Ao se analisar as palavras com maior frequência, percebe-se que é crescente o interesse da comunidade acadêmica sobre a percepção de indicadores sociais e como isso pode se relacionar com os indicadores de criminalidade e o seu respectivo combate.

Vale ressaltar que, dentre as 50 palavras-chaves mais citadas, o Brasil foi o único país mencionado, o que revela a constante preocupação da comunidade acadêmica acerca do grave quadro da criminalidade no país. Outro fato relevante é a confirmação das linhas de pesquisas relacionadas majoritariamente a questões estereótipos étnicos, de gênero e a influência da mídia sobre a percepção da qualidade da segurança pública.

2.1.3. Detalhamento, modelo e validação por evidências.

A terceira etapa do TEMAC é baseada no exame da frequência, dos padrões e gráficos de citações em artigos. Com o objetivo de identificar aquilo que já foi estudado a respeito do tema proposto, foram realizados dois mapas de calor, um primeiro de co-citação e um segundo de acoplamento de bibliografia. Para tal, tomou-se como ferramenta de auxílio o software VOS Viewer 1.6.9.

O mapa de co-citação e acoplamento bibliográfico permitem analisar o quais autores foram citados em conjunto e quais são as principais linhas de pesquisa dentro das palavras-chave da pesquisa. A partir dessas constatações é possível identificar tendências de trabalhos futuros.

2.1.3.1. Mapa de Co-citação

O mapa de calor de co-citação que tem como principal objetivo mostrar os estudos mais próximos dentro do escopo da pesquisa, determinando assim, as principais colaborações ou referências teóricas no tema. Segundo Grácio e Oliveira (2013), as co-citações são procedimentos relevantes de análise bibliográfica pois contribuem para a visualização de como se dá o processo comunicativo e interativo, bem como da estrutura subjacente de um domínio do conhecimento.

O mapa de calor obtido pelo software revela a existência de três aspectos de estudo na área (*clusters*), representadas por cada uma das segmentações presentes na Figura 15.

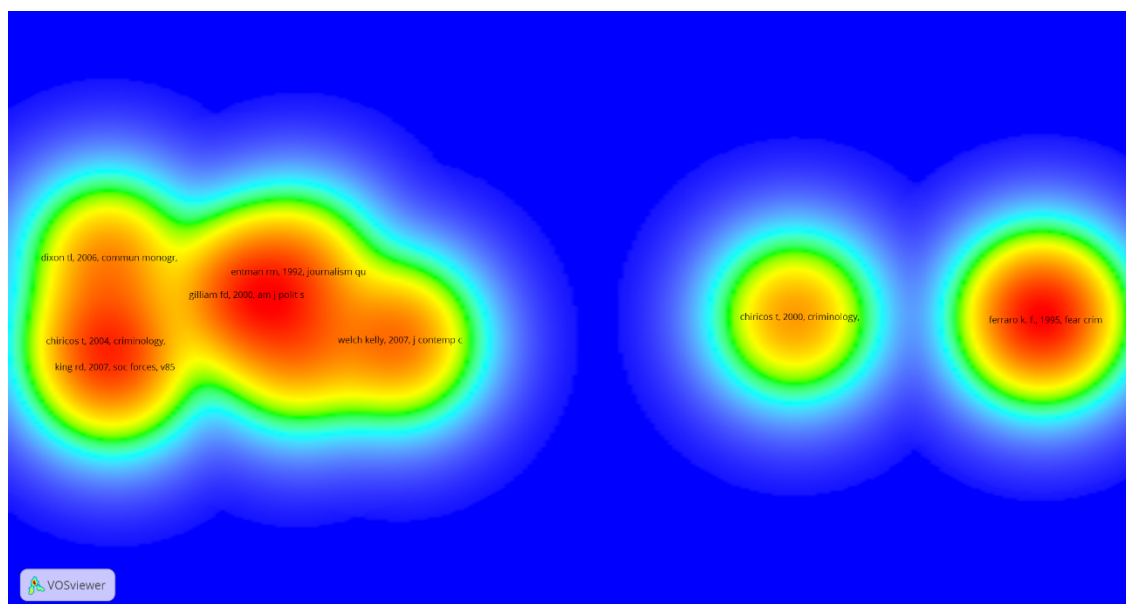


Figura 15 – Mapa de Co-citações
Fonte: Própria. Extraída de VOSviewer.

O mapa de calor das co-citações, apresentado na figura 15, nos mostra uma baixa concentração, o que sugere pouca relação entre as pesquisas. É possível perceber que os *clusters* estão divididos em áreas bem definidas e não relacionadas.

Na maior incidência de co-citação se dá entre os trabalhos dos autores Allport et al. (1954), Welch (2007) e Gilliam (2000). Em seu trabalho, Allport et al. (1954) apresentam o preconceito na sociedade e as suas origens. Os autores ainda relacionam as diversas formas de preconceito que se estendem desde o abuso ao genocídio. Para Allport casos de segregação racial são justificados pela sociedade pela responsabilização indevida de grupos étnicos ou religiosos como causadores de determinados fenômenos criminais.

Seguindo a mesma perspectiva de Allport, Welch (2007) faz um estudo da estereotipagem racial de criminosos na sociedade norte-americana. Para o autor, esse estereótipo comum erroneamente serviu como um raciocínio sutil para a política e prática não oficiais de discriminação racial pela justiça criminal no enfrentamento da criminalidade.

O trabalho de Gilliam (2000) estuda a influência dos estereótipos raciais enraizados nos “*scripts*” de telejornais na comunicação de crimes e como estes *scripts* influenciam na percepção do cidadão quanto à natureza do criminoso. A pesquisa mostrou que a exposição ao elemento racial na notícia do crime aumenta o apoio a abordagens punitivas e aumenta as atitudes negativas sobre os afro-americanos.

Após a revisão de seus trabalhos, verifica-se que eles possuem uma linha de abordagem muito próxima, sempre sob uma perspectiva sobre os fatores étnicos sobre o crime, justificando a citação de seus nomes simultaneamente em trabalhos acadêmicos com certa frequência.

No segundo *cluster* predomina os estudos sobre fatores de vitimização e medo de crime. Nele aparece o trabalho de Ferraro (1995), que é um exame dos fatores que contribuem para o risco de ser vitimizado, como taxas de criminalidade e variáveis ambientais e pessoais. O estudo ainda examina as relações entre risco oficial de crime, risco percebido e medo do crime entre várias categorias demográficas, dentro de diferentes contextos ambientais.

Por meio dessa análise, é possível inferir que os assuntos “percepção da segurança”, “medo de crime” e “estereótipos raciais” são frequentemente citados juntos.

2.1.3.2. Mapa de acoplamento de bibliografia

Com o objetivo de revelar quais os principais *fronts* de pesquisa, ou seja, de que maneira os estudos mais atuais estão sendo caracterizados, foi construído o mapa de acoplamento de bibliografia. O acoplamento bibliográfico (*bibliographic coupling*) apresenta os artigos que possuem referências em comum. Dessa forma, ele revela quais são as abordagens que tendem a se fortalecer a partir do presente momento.

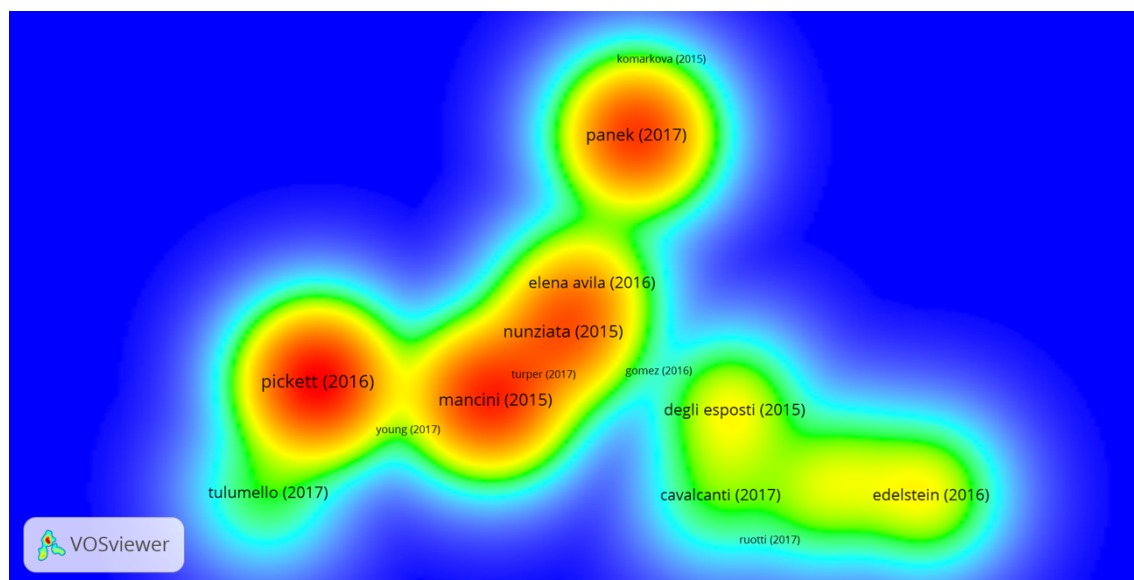


Figura 16 - Mapa de acoplamento de bibliografia.

Fonte: Própria. Extraída de VOSviewer.

Como pode ser visto na Figura 16, há uma densa relação entre os trabalhos de Pickett (2016), Panek (2017), Nunziata (2015) e Mancini et al. (2015).

O trabalho de Pickett (2016) aborda as consequências da comunicação de risco legal para a atualização da percepção da sanção e a criminalidade no que se refere a crimes colarinho branco.

O artigo de Panek (2017) é uma pesquisa que descreve o mapeamento de locais inseguros e sua distribuição espacial na cidade de Olomouc (República Tcheca) de acordo com a Percepção de Segurança da população. Em sua pesquisa, além de mapear a sensação de

segurança, Panek percebeu que existe uma forte correlação entre a percepção do medo durante o dia e a noite.

A pesquisa de Nunziata (2015) aborda a perspectiva dos europeus quanto à sensação de segurança no que se refere ao crescimento nas imigrações. Os dados obtidos no estudo mostram que um aumento na imigração não afeta a vitimização do crime, mas está associado a um aumento no medo do crime, sendo este último consistentemente e positivamente correlacionado com a atitude desfavorável dos nativos em relação aos imigrantes.

Mancini et al. (2015) mostra em seu estudo a percepção das populações brancas acerca da criminalidade e a sua percepção da relação entre afrodescendentes e a criminalidade, no que chamam de “racialização do crime”. O artigo revela ainda que os fatores que determinam a percepção da criminalidade e o estereótipo em relação às comunidades negras tende a decair conforme aumenta o contato inter-racial.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

3.1. CONCEITO DE SEGURANÇA PÚBLICA

Para Neme (2010), a segurança é entendida como um estado em que os riscos de danos físicos, psicológicos ou materiais são controlados de forma a preservar a saúde e o bem-estar de indivíduos e comunidade. Seguindo essa perspectiva, para Silva (1998) o conceito de Segurança Pública advém da garantia que o Estado oferece (ou deve oferecer) aos cidadãos contra todo o perigo que possa afetar a ordem pública, em prejuízo da vida, da liberdade ou dos direitos de propriedade dos cidadãos.

Sob uma perspectiva constitucional, a Segurança Pública é, para Lazzarini (1989) - em sua análise sobre a abordagem da Constituição Federal de 1988 a respeito da segurança pública - o principal elemento da ordem pública por ser exercida em função desta, como sua causa ou elemento. Tal autor ainda a considera como parte integrante fundamental dos conceitos de tranquilidade pública e paz social.

Diversos tratados e convenções internacionais abordam a Segurança Pública dada sua importância na manutenção e consolidação dos Estados Democráticos de Direito. A Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 26 de agosto de 1789, por exemplo, que trata dos diversos direitos fundamentais do homem sob uma perspectiva universal, define o objetivo da associação política como a preservação dos direitos imprescindíveis do homem (a saber: o direito à liberdade, propriedade e à segurança).

Nessa perspectiva, segundo Rodrigues (2009), para que se garantam tais direitos é necessário o uso de uma força pública que tenha a confiança da população – legitimidade – para agir em prol da coletividade, eximindo-se de agir com interesses particulares.

Pode-se então concluir que a Segurança Pública é uma responsabilidade do Estado e da sociedade essencial e necessária para a manutenção de diversos direitos fundamentais que sustentam o Estado Democrático de Direito e que sua efetividade é parte integrante da manutenção da ordem pública.

3.2. POLÍTICA DE SEGURANÇA PÚBLICA NO BRASIL

Para que se possa estudar o comportamento da população quanto a sua percepção da qualidade dos serviços prestados pelo Estado na manutenção da ordem social e o seu paralelo com a efetividade do serviço prestado, é necessário primeiramente compreender em que bases estão firmadas as políticas de combate à violência e à criminalidade.

Segundo Carvalho (et. al, 2011) a política de segurança pública brasileira só passa a ser pensada sob o contexto de uma sociedade democraticamente organizada, pautada no respeito aos direitos humanos, 10 anos após a promulgação da Carta Magna de 1988. Para o autor, o combate à criminalidade deve refletir a adoção de procedimentos tático-operacionais e político-sociais que considerem a sua complexidade.

Visando abordar esse panorama, no ano 2000, é criado o Plano Nacional de Segurança Pública (PNSP), e em 2007, o Programa Nacional de Segurança Pública com Cidadania (Pronasci), inovando a forma de abordar dessas questões. Para Lopes (2009), o PNSP, voltado para o enfrentamento da violência concentrando-se em áreas com elevados índices de criminalidade, é considerado a primeira política nacional e democrática de segurança focada no estímulo à inovação tecnológica. O Pronasci, por sua vez, parte de uma perspectiva de Segurança Cidadã na qual o foco é o cidadão e, nesse sentido, a violência é percebida como os fatores que ameaçam o gozo pleno de sua cidadania (FREIRE, 2009, p. 107).

Motivado pela necessidade de integração entre membros da sociedade civil, universidades e forças policiais no combate à criminalidade, com o apoio da diversas fundações e instituições, constituiu-se em março de 2006 o Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP). Esta é uma organização sem fins lucrativos que tem por missão atuar como um espaço permanente e inovador de debate, articulação e cooperação técnica para a segurança pública no Brasil. Sua principal contribuição é permitir que os dados existentes sejam convertidos em insumo para a ação política a partir da produção e divulgação de informações.

Para Carvalho (et al, 2011), a definição da política de segurança pública como uma política de Estado, e não de governo, demonstra que a participação da sociedade é essencial no processo político de formulação da política, sendo inegáveis os avanços teóricos no estudo do enfrentamento da criminalidade no país após a constituição dos programas, planos, fóruns e conferências voltados a essa temática.

3.3. INDICADORES DE SEGURANÇA PÚBLICA

Por serem instrumentos operacionais para monitoramento da realidade social, tal qual os indicadores de analfabetismo, taxas de mortalidade infantil, taxas de desemprego e outros indicadores relevantes para o estudo da sociedade, os indicadores de segurança pública são entendidos como Indicadores Sociais. Os Indicadores Sociais podem ser entendidos como “(...) *um recurso metodológico, empiricamente referido, que informa algo sobre um aspecto da realidade social ou sobre mudanças que se processando na mesma*” (JANNUZZI, 2009, p.15).

Focando-se na qualidade dos indicadores sociais, Jannuzzi (2009) identifica e elenca as ditas “propriedades desejáveis” de um indicador. A saber:

- a) Relevância social – pertinência de sua produção e uso;
- b) Validade – capacidade de refletir o conceito abstrato que o indicador se propõe a substituir ou operacionalizar;
- c) Confiabilidade – propriedade relacionada com a qualidade do levantamento dos dados;
- d) Cobertura – capacidade representativa da realidade empírica em análise;
- e) Sensibilidade – capacidade de refletir as mudanças significativas que afetam a dimensão social;
- f) Especificidade – propriedade do indicador em refletir alterações estritamente ligadas à dimensão social de interesse;
- g) Inteligibilidade – refere-se à transparência da metodologia de construção do indicador;
- h) Comunicabilidade – propriedade ligada a facilidade de compreensão do indicador;
- i) Factibilidade para obtenção – possibilidade de sua obtenção a custos praticáveis;
- j) Periodicidade – disponibilidade para levantamentos regulares;
- k) Desagregabilidade – capacidade de se referir, tanto quanto possível, aos grupos sociais da população alvo dos programas; e
- l) Historicidade – propriedade de se dispor de séries históricas extensas e comparáveis.

Segundo Dufloth e Silva (2008) a maioria dos países, até meados dos anos 1990, utilizavam as estatísticas criminais como a principal fonte de dados na construção de um cenário da segurança pública presente. Somente após o crescimento das críticas sociológicas surgiram relatórios de violência mais detalhados como o *Uniform Crime Reports* (UCR) que incorporou os conceitos de vitimização e priorizou a estatística criminal dos crimes mais sérios como o homicídio e o estupro.

3.4. ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS

No âmbito da Organização das Nações Unidas (ONU), os indicadores de segurança pública são incorporados em diversos programas e diretórios como o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), que se utiliza de indicadores de segurança pública para seus programas relacionados à segurança e justiça, e o Escritório das Nações Unidas Contra Drogas e Crime (UNODC), que atua no combate à corrupção, ao crime organizado, ao tráfico de seres humanos e contrabando de migrantes, ao tráfico de armas e prevenção às drogas e HIV/AIDS, ao crime e a violência urbana, lavagem de dinheiro, entre outros aspectos relacionados à segurança.

Segundo o *web site* do Escritório de Ligação e Parceria no Brasil do UNODC (2018), não há uma compilação estatística oficial com dados sobre criminalidade no Brasil no sistema da ONU. Entretanto, o UNODC para o Brasil e o Cone Sul realizou um levantamento com dados pontuais sobre homicídios no Brasil, a partir do qual elaborou uma série histórica de 1980 a 2007, que inclui uma estratificação etária. Segundo o portal, as informações contidas nesse levantamento foram geradas a partir de dados públicos oficiais de mortalidade do DATASUS/Ministério da Saúde, e de seu cruzamento com dados públicos oficiais de população do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Os indicadores utilizados nesse relatório são os números absolutos de homicídios, taxa para grupos de 100 mil habitantes, número de homicídios cometidos com armas de fogo e percentual de homicídios cometidos com arma de fogo dentre o total de homicídios.

O UNODC apresentou indicadores em dois grandes relatórios, realizados em 2001 e 2005, conforme mostra Dufloth e Silva (2008). O relatório de 2001 trata-se de uma apresentação produzida pelo Ministério da Justiça e elenca os indicadores: roubos e furtos de veículos, homicídios dolosos, homicídios tentados, lesões corporais, extorsões mediante sequestro, roubos em geral e furtos, em geral. Adicionalmente, são apontados os custos sociais e econômicos da criminalidade e o perfil das organizações policiais no Brasil. Ainda segundo o estudo de Dufloth e Silva (2008), no relatório de 2005 são apresentados os seguintes indicadores: apreensão de drogas por tipo e em quilos, número e taxas de crimes em geral, crimes violentos intencionais seguidos de morte, crimes violentos intencionais não seguidos de morte, crimes violentos contra propriedade, acidentes de carro e crimes relacionados a drogas. Todos os indicadores são apresentados em forma de taxas por 100 mil habitantes e números absolutos.

Outro importante relatório é o Estudo Global sobre Homicídios (2013) que trata do estudo dos indicadores das chamadas "mortes ilegais propositalmente infligida a uma pessoa por outra pessoa".

O Unodc Statistics é um ambiente que contém uma grande base de dados sobre crimes e políticas de enfrentamento às drogas. Nele é possível encontrar informações completas sobre crimes comuns (assalto, sequestro, roubo, furto, furto de veículos, etc) de diversas regiões do mundo.

3.5. INDICADORES NACIONAIS DE SEGURANÇA PÚBLICA

O Governo brasileiro gerencia o enfrentamento à violência pela ação de três órgãos principais, o Ministério da Justiça, o Ministério da Defesa e, o mais recente, o Ministério Extraordinário da Segurança Pública.

Criado em 26 de fevereiro de 2018, pela Medida provisória Nº 821, o novo ministério, que tem como objetivos cuidar da segurança pública em nível nacional e promover a integração das forças policiais, foi dotado de parte da até então estrutura do Ministério da Justiça como o Departamento de Polícia Federal, o Departamento de Polícia Rodoviária Federal, dentre outros órgãos.

Os principais indicadores utilizados pelo Ministério da Segurança Pública são dados estatísticos de número de crimes (absolutos e por grupo de 100 mil habitantes) cometidos em uma região sob determinado intervalo de tempo. Como fonte de dados, utiliza-se do cruzamento de diversos institutos de pesquisa independentes ou governamentais, como o FBSP, IBGE (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística), ISP-RJ (Instituto de Segurança Pública do Estado do Rio de Janeiro), Instituto Datafolha, dentre outros.

A metodologia utilizada pelos diversos institutos para agregação dos dados é bastante semelhante. O ISP-RJ (2018) elenca 39 indicadores agregados de segurança pública que englobam diversos crimes. Tais indicadores são compostos por contagem de vítimas, por contagem de casos e efetividade dos mecanismos de repressão à violência. A saber:

1. Homicídio Doloso - registro de homicídios dolosos contra qualquer tipo de vítima, sob qualquer mecanismo (incluído casos de violência doméstica e excluindo-se Homicídios Decorrentes de Oposição à Intervenção Policial).
2. Lesão Corporal Seguida de Morte;
3. Latrocínio (Roubo Seguido de Morte)
4. Tentativa de Homicídio;
5. Lesão Corporal Dolosa;
6. Estupro;
7. Homicídio Culposos (no trânsito);
8. Lesão Corporal Culposa (no trânsito);
9. Encontro de Cadáver (com ou sem identificação);
10. Encontro de Ossada;
11. Roubo a Estabelecimento Comercial;
12. Roubo a Residência;
13. Roubo de Veículo;
14. Roubo de Carga;
15. Roubo a Transeunte;

16. Roubo em Coletivo;
17. Roubo a Banco;
18. Roubo de Caixa Eletrônico;
19. Roubo de Aparelho Celular;
20. Roubo com Condução da Vítima para Saque em Instituição Financeira;
21. Furto de Veículo;
22. Extorsão Mediante Sequestro (Sequestro Clássico);
23. Extorsão;
24. Extorsão Com Momentânea Privação da Liberdade (“Sequestro Relâmpago”);
25. Estelionato;
26. Apreensão de Drogas (indicador que engloba diversos delitos que variam desde o uso ao tráfico internacional);
27. Armas Apreendidas;
28. Prisões;
29. Apreensão de Adolescentes;
30. Recuperação de Veículos;
31. Cumprimento de Mandado de Prisão;
32. Ameaça;
33. Pessoas Desaparecidas;
34. Homicídio Decorrente de Oposição à Intervenção Policial;
35. Policiais Militares Mortos em Serviço;
36. Policiais Civis Mortos em Serviço;
37. Total de Roubos;
38. Total de Furtos;
39. Registros de Ocorrências;

3.6. MONITOR DA VIOLÊNCIA

O Monitor da Violência, parceria entre o portal G1, o Núcleo de Estudos da Violência da USP e o FBSP, é um portal jornalístico de caráter estatístico que expõe e acompanha os dados de crimes violentos no país – homicídios dolosos, feminicídios, latrocínios, lesões corporais seguidas de morte, suicídios e mortes por intervenção policial.

No portal é possível que o pesquisador ou cidadão compare as características dos crimes por período, região, faixa etária, raça/cor, sexo, período do dia, status do caso (resolução), autoria, prisões e condenações. É possível ainda ter acesso a entrevistas com amigos e parentes das vítimas. Dessa forma, os indicadores apresentados se mostram uma ferramenta muito mais humanizada e contribui para interpretar com muito mais praticidade os dados que auxiliam a tomada de decisão do gestor público.

Indicadores de Investigação de Homicídios

Segundo Costa (2014), apesar da criação de portais de transparência como o Monitor da Violência, ainda não é possível determinar quantos homicídios foram esclarecidos no Brasil, uma vez que não existe um sistema de indicadores que permita mensurar com segurança o desempenho da investigação criminal.

Ainda de acordo com o autor, podem ser listados indicadores relevantes quanto a investigação de crimes contra a vida como a chamada Taxa de Esclarecimento. Este indicador

é definido como a razão entre o total de homicídios denunciados pelo Ministério Público e o total de homicídios efetivamente registrados pelas Polícias Civis. A relevância de indicadores como este está em compreender a eficiência do Estado como agente de controle e mantenedor da paz social.

3.7. SISTEMA DE INDICADORES DE PERCEPÇÃO SOCIAL (SIPS)

O Sistema de Indicadores de Percepção Social (SIPS), concebido pelo Ipea (Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada) tem como objetivo principal implementar um sistema de indicadores sociais que se mostrem de grande utilidade para o Estado e a sociedade, que permita verificar como a população avalia os serviços de utilidade pública disponíveis e seu grau de importância.

A metodologia do sistema permite que a qualidade percebida pela população (usuários do serviço) seja mensurada e que haja um acompanhamento no tempo e espaço desses indicadores. Tais informações são de grande valia para auxílio na produção de relatórios governamentais que contribuem para a tomada de decisão do gestor público.

Em estudo de Schiavinatto et al (2011), que teve por objetivo analisar o desempenho da qualidade percebida das polícias, um grupo de entrevistados respondeu a sete questões com o objetivo para estimar em que medida consideram que as polícias têm cumprido sua missão institucional de forma eficiente, transparente e justa. Os resultados e os respectivos indicadores utilizados são mostrados na Tabela 2.

Variáveis de avaliação do desempenho institucional das polícias¹

Variável: a polícia	Concorda plenamente	Concorda	Discorda	Discorda plenamente	Total
Atende a emergências via telefone de forma rápida	209 (7,5%)	855 (30,8%)	1.409 (50,7%)	306 (11,0%)	2.779 (100%)
Registra queixas e denúncias de forma eficiente	176 (6,5%)	1.134 (41,8%)	1.207 (44,5%)	198 (7,3%)	2.715 (100%)
Realiza investigações de forma rápida e eficiente	113 (4,2%)	720 (26,5%)	1.598 (58,8%)	286 (10,5%)	2.717 (100%)
Aborda as pessoas de forma respeitosa	116 (4,2%)	815 (29,3%)	1.510 (54,2%)	343 (12,3%)	2.784 (100%)
É competente	145 (5,2%)	1.110 (39,5%)	1.319 (46,9%)	238 (8,5%)	2.812 (100%)
Respeita os direitos do cidadão	123 (4,4%)	909 (32,4%)	1.476 (52,7%)	294 (10,5%)	2.802 (100%)
Não é preconceituosa	132 (4,8%)	825 (30,0%)	1.280 (46,5%)	517 (18,8%)	2.754 (100%)

Fonte: SIPS/Ipea, 2010.

Tabela 2 - Desempenho da qualidade percebida das polícias

Fonte: SIPS/Ipea, 2010.

Pelo observado, as variáveis propostas pelo SISP/Ipea estão relacionadas ao aspecto policial da segurança pública. Quando comparado com outros tipos de indicadores, este se revela mais associado a prestação do serviço por parte do servidor e da instituição e não expressa a qualidade com base em número de ocorrências como os indicadores oficiais.

3.8. INDICADORES DE SEGURANÇA PÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL

No Distrito Federal, a Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social (SSPDF) se utiliza de indicadores estatísticos para controle e enfrentamento à criminalidade. Tais indicadores são apresentados em taxas proporcionais para grupos de 100 mil habitantes e em números absolutos. Há ainda a categorização dos delitos de acordo com a sua natureza em três grandes áreas:

3.8.1. CCP – Registros de ocorrências de Crimes Contra o Patrimônio:

O número CCP é um indicador construído a partir da perspectiva de registros de ocorrências em delegacias. Os crimes compreendidos por essa categoria são: Furto em veículo, roubo de veículo, roubo em coletivo, roubo em comércio (postos de combustível, casa lotérica e comércio propriamente dito) e roubo a transeunte.

3.8.2. CVLI – Registros de ocorrências de Crimes Violentos Letais e Intencionais:

O indicador CVLI compreende os chamados crimes dolosos contra a vida. Este, diferentemente do ISP-RJ que trata do número de vítimas, também é medido em número de registro de ocorrências em delegacias. Nesta categoria estão inclusos homicídios, latrocínios e lesões corporais seguidas de morte.

3.8.3. Crimes de Outras Naturezas

Dentro desta categoria de crimes estão aqueles que não se enquadram em nenhuma das anteriores. Assim como o CCP e o CVLI, também trata do número de registro de casos em delegacias e não do número de vítimas declaradas. Apesar da classificação do indicador, chama-se atenção para o fato de serem publicados apenas os crimes de furto de veículo no portal da SSPDF. Este crime se difere de furto em veículo (furto de pertences de dentro de veículos).

3.9. ÍNDICE FBSP/DATAFOLHA DE EFETIVIDADE DA SEGURANÇA PÚBLICA

Apesar de quase todos os indicadores anteriormente citados refletirem numericamente a violência e a criminalidade, são dados puramente estatísticos e evidenciam os impactos dos delitos apenas na contagem deles. Além disso, como a maior parte dos indicadores são obtidos a partir da notificação dos crimes em delegacias de polícia, abre-se margem para erro decorrente da subnotificação dos delitos por parte das vítimas.

O Índice FBSP/Datafolha de Efetividade da Segurança Pública, por sua vez, é um indicador que mescla medo da violência, risco e vitimização criminal, não se restringindo apenas à dimensão do registro do delito em si, tratando-se de um instrumento de análise complementar às estatísticas públicas existentes.

Segundo Lima (2017), sua construção está na média ponderada destas três dimensões (medo, risco e vitimização) e resulta, no limite, uma medida do esforço necessário para que ações e programas sejam planejados, formulados e implementados. A metodologia do Índice está baseada na percepção e a vitimização declaradas por uma amostra da população adulta com mais de 16 anos de idade do país. Cada item do índice de efetividade é comparado em relação à média ponderada geral e em relação ao próprio quesito.

Em suma, o Índice investiga, de acordo com a perspectiva do cidadão, a capacidade das políticas de segurança pública em, de acordo com os quesitos perguntados, transformar positivamente a realidade de determinada região. Essa transformação se dá em termos de aumento da sensação de segurança, redução da percepção de riscos e diminuição da vitimização criminal, contribuindo assim para a melhor qualidade de vida.

Lima (2017) conduziu pesquisa quantitativa, com abordagem pessoal de 2080 entrevistados individuais em 130 municípios brasileiros. Na pesquisa, foram analisadas 10

variáveis independentes e aplicados pesos diferentes considerando o nível de violência de cada uma. O quadro de quesitos e dimensões proposto é mostrado na Tabela 3:

Quesito Investigado/Dimensão e Perguntas do Índice	Medo	Risco	Vitimização
	Você diria que tem medo de (o entrevistador apresentada cada quesito investigado)? Se sim, muito medo ou pouco medo?	Em uma escala de 0 a 10, onde 0 significa nenhuma chance de acontecer e 10 muita chance de acontecer, qual a chance de (o entrevistador apresentada cada quesito investigado)?	Nos últimos 12 meses, o(a) senhor(a) foi vítima de: (o entrevistador apresentada cada quesito investigado)?
Ter sua residência invadida ou arrombada	RESPOSTAS INDIVIDUAIS DE 2080 ENTREVISTADOS		
Ser roubado, assaltado ou furtado em casa, no transporte ou na escola/trabalho			
De sofrer sequestro relâmpago			
De ser vítima de agressão física (em casa e na rua)			
De ser vítima de agressão sexual			
Ter os seus conteúdos pessoais divulgados na internet			
Ter parentes envolvidos com drogas			
Ser vítima de violência ou agressão por parte das Polícias Civil ou Militar			
Ter filhos(as) presos injustamente			
Ser acusado de um crime			
MÉDIA			

Tabela 3 - Quesito Investigado.
Fonte: FBSP (2017/ Datafolha).

A partir das respostas dos entrevistados, é calcula-se o FBSP pela equação apresentada na Figura 17.

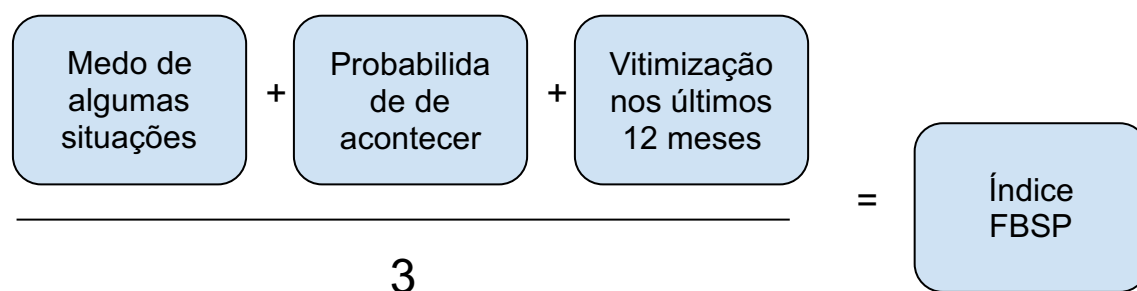


Figura 17 – Equação de FBSP.
Fonte: O autor.

O índice pode variar entre 0 e 1 e, como reflete a efetividade da segurança pública, quanto mais próximo o resultado estiver de 1, mais efetivo será o indicador da amostra. Segundo o estudo de Lima (2017), o Índice FBSP/Datafolha total entre os brasileiros ficou em 0,59, o que revela o desafio dos gestores em planejar ações para o enfrentamento da criminalidade nas três dimensões observadas.

3.10. QUALIDADE PERCEBIDA DE SERVIÇOS

A definição de qualidade em serviço, diferente do que ocorre para produtos, é complexa e de difícil medição (PEREIRA; CARVALHO; ROTONDARO; 2013). Tal complexidade

decorre tanto da análise do prestador quanto do cliente. Parasuraman et al (1985) traz o conceito de qualidade como a comparação entre expectativas e desempenho. Para eles, a qualidade do serviço é o grau de acerto entre o serviço fornecido e as expectativas dos clientes de acordo com os termos dos clientes. Nessa perspectiva, a qualidade de serviços está muito mais atrelada a fatores emocionais que racionais.

A partir da perspectiva de consumidor, quando se analisa um produto final, os parâmetros para se aferir um nível de qualidade são, majoritariamente tangíveis e mensuráveis. O mesmo não ocorre para a prestação de serviços pois, muitas vezes, apesar de o cliente estar satisfeito com a prestação do serviço, não consegue expressar de forma exata seu sentimento e, em alguns casos, nem a provável causa de sua frustração.

Para Pánek et al (2017), o mapeamento emocional desempenha um papel importante nos processos de planejamento comunitário, desenvolvimento participativo e criação de conhecimento sobre espaços comuns e o meio ambiente nos quais a segurança pública é um pilar de sustentação. Os mapas emocionais quanto aos serviços públicos permitem que os usuários se envolvam no processo de coletar informações relacionadas às suas ligações emocionais com o ambiente e, é nesse processo que a Qualidade Percebida dos Serviços é latente.

A partir desse dilema se difundiu a ideia da Qualidade Percebida de Serviços (QPS), que pode ser definida como “... a percepção dos consumidores acerca da qualidade ou superioridade de um produto ou serviço em relação à sua funcionalidade e às suas alternativas” (LOPES et al, 2009).

Esta definição de QPS coaduna com a definição de qualidade de Parasuraman et al (1988). Segundo os mesmos autores, na ausência de medidas objetivas, uma abordagem apropriada para medir a QPS é calcular a diferença entre as expectativas e desempenho da empresa segundo a ótica dos consumidores. Para eles, as expectativas são definidas como aquilo que os consumidores querem ou desejam, ou seja, o que eles acham que um prestador de serviços deveria oferecer em contraposição ao que ofereceria.

Já a percepção da segurança pública, para Nunziata (2015), pode ser uma medida útil de como os cidadãos internalizam os medos sociais sobre a criminalidade e se esses medos são justificados em termos de criminalidade real. Unindo-se essa perspectiva com a de Parasuraman et al, é possível então compreender a percepção da qualidade dos serviços de segurança pública aquilo que os cidadãos, como consumidores do serviço público, esperam de seus governantes para suprimir a internalização de seus medos e lhe garantirem a segurança que necessitam.

3.11. SERVQUAL: UMA ESCALA PARA A MENSURAÇÃO DA QPS

Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988), baseados em trabalhos de diversos pesquisadores (Sasser, Olsen e Wyckoff, 1978; Gronroos, 1982; Lehtinen e Lehtinen, 1982) e de estudos e pesquisas anteriores acerca da percepção e avaliação da qualidade de serviços (Parasuraman, Zeithaml e Berry, 1985), desenvolveram uma escala de mensuração da QPS chamada de *Service Quality Gap Analysis* (Servqual).

A escala Servqual é composta por 22 pares de itens agrupados em cinco dimensões da qualidade, a saber:

- Tangibilidade: Instalações físicas, equipamentos e aparência de pessoal;
- Confiabilidade: capacidade de realizar o serviço prometido de forma confiável e precisa;
- Agilidade: disposição para ajudar os clientes e fornecer um serviço rápido;
- Garantia: conhecimento e cortesia dos funcionários e sua capacidade de inspirar confiança;
- Empatia: Cuidado, atenção individualizada que a empresa oferece aos seus clientes.

O “Gap 5” do Modelo dos 5 *Gap*’s (Parasuraman et alii, 1985), também chamado de Medida da Superioridade do Serviço (MSS), representa uma medida da satisfação do cliente, também como uma medida da qualidade do serviço em relação a uma das dimensões. Quanto maior for o índice, maior será a superioridade do serviço. Os itens e dimensões somadas resultam no serviço como um todo, sob o ponto de vista do cliente em seu julgamento.

Em sua aplicação, faz-se necessária a construção de um questionário, no qual o primeiro conjunto de itens representa a performance esperada e o segundo identifica a percepção do nível de serviço.

A aplicação do modelo (ou escala) Servqual é realizada em dois passos:

- I. Mensuração das expectativas prévia dos clientes em relação ao serviço (E_i);
- II. Mensuração das percepções dos clientes sobre a performance do serviço (P_i , do original *Performance*).

Para a atribuição desses valores, é aplicado, de maneira geral, questões que obedecem a escala Likert de 5 ou 7 pontos para concordância ou discordância.

Para cada item do questionário calcula-se a MSS.

$$MSS_i = P_i - E_i$$

- Para $MSS_i \geq 0$, a performance do serviço superou as expectativas do cliente;

- Para $MSS_i < 0$, o desempenho do serviço produz um resultado insatisfatório para o cliente;

Os benefícios do uso do modelo Servqual, bem como as críticas realizadas por alguns autores e suas limitações, podem ser observados na Tabela 4:

Vantagens	Críticas
<p>Segundo FREITAS, BOLSANELLO e VIANA (2008), o modelo permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Avaliar a qualidade do serviço à luz de cada uma das cinco dimensões da qualidade, medindo as pontuações obtidas nos itens que compõem cada dimensão; ● Fornecer uma medida geral da qualidade dos serviços pela média da pontuação de todas as dimensões; Identificar, em vários tipos de serviços, os pontos fortes e fracos da organização, servindo de base para a melhoria contínua da qualidade dos serviços; ● Comparar um determinado serviço aos serviços dos concorrentes, identificando em quais dimensões este é superior aos concorrentes e em quais dimensões precisa ser aprimorado. 	<ul style="list-style-type: none"> ● As cinco dimensões não são suficientes para representar a qualidade no setor de varejo (Cronin e Taylor, 1992); ● Sempre serão necessárias pequenas modificações nas 22 afirmativas, ajustando sua redação ao contexto específico (PARASURAMAN, ZEITHAML e BERRY, 1988). ● A escala se mostra mais robusta apenas quando aplicada onde inexistia, ao menos em grande escala, a comercialização de produtos físicos (LOPES et alii, 2009). ● Ainda de acordo com Cronin e Taylor (1992), o uso da diferença entre percepções e expectativas (P - E) não traz informações adicionais sobre a qualidade do serviço; ● Em suas revisões, Parasuraman <i>et alii</i> (1994) atribuíram a escala de 100 pontos a serem atribuídas a cada uma das dimensões para se dar importância e classifica-las; ● O modelo de é do tipo compensatório, ou seja, a boa pontuação em uma das dimensões contribui para o resultado final da análise, mesmo que em outra dimensão a pontuação seja muito ruim. Daí parte a necessidade do presente estudo.

Tabela 4 – Vantagens e críticas da utilização do modelo Servqual.

Fonte: O autor, 2018.

4. MÉTODO

Para que se torne possível atingir os objetivos traçados para o estudo, é necessário estabelecer claramente os processos e métodos utilizados. Para Marconi e Lakatos (2003) o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que possibilita alcançar o objetivo (traçando o caminho a ser seguido) detectando erros e auxiliando as decisões do autor do estudo.

Dessa forma, na metodologia, se pode definir o tipo de pesquisa, o local e o objeto de estudo, os instrumentos e procedimentos de coleta de dados e as ferramentas de análise.

4.1. TIPO DE PESQUISA

Na construção metodológica, o tipo de pesquisa, segundo o que propõe Vergara (1990), pode ser classificado sob a análise de duas perspectivas: quanto aos fins e quanto aos meios.

No que diz respeito aos fins da pesquisa, podemos classificá-la como exploratória, tendo em vista que o estudo pretende levantar modelos que expliquem um tema específico. Para Raupp e Beuren (2006) as pesquisas exploratórias se caracterizam pelo aprofundamento de conceitos preliminares sobre determinada temática não contemplada de forma satisfatória em estudos anteriores. Gil (1999) ainda destaca que a pesquisa exploratória proporciona uma visão geral sobre um determinado fato, sendo aplicada preferencialmente quando um tema é pouco explorado e torna-se difícil formular hipóteses precisas e operacionalizáveis. Assim, percebe-se que ao se associar o estudo do fenômeno criminal com os aspectos da Gestão da Qualidade de Serviços, se está contribuindo para o aprofundamento dessa temática outrora explorada de forma superficial.

A classificação quanto aos meios descreve a abordagem da pesquisa. De modo geral, sob a perspectiva da abordagem, pode-se classificar uma pesquisa como qualitativa ou quantitativa. Para Richardson (1999), a abordagem quantitativa se caracteriza pela quantificação nas coletas de informação e no seu respectivo tratamento através de técnicas estatísticas. Ainda segundo Raupp e Beuren (2006), esse tipo de pesquisa não é tão profundo na busca pelo conteúdo da realidade dos fenômenos pois se atenta ao comportamento geral em determinada amostra. Diferentemente da abordagem quantitativa, segundo Richardson, a abordagem qualitativa permite o estudo em maiores níveis de profundidade do comportamento dos indivíduos, sendo assim uma forma adequada para entender fenômenos sociais.

Sendo assim, pode-se definir esta pesquisa como quali-quantitativa pois envolve métodos quantitativos e qualitativos para a obtenção de uma análise mais profunda da segurança pública. Os aspectos quantitativos deste estudo estão relacionados ao uso de ferramentas estatísticas como análise de frequência e qui-quadrado, ao passo que seus aspectos qualitativos estão atrelados à análise subjetiva dos aspectos relacionados à percepção dos entrevistados.

4.2. LOCAL DE ESTUDO

A unidade federativa da união escolhida por conveniência para a realização do estudo é o Distrito Federal (DF). O DF, segundo o Atlas do Distrito Federal de 2017 da Companhia de Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN) é composto por 31 Regiões Administrativas

(RA), popularmente conhecidas como cidades satélites. Seu território totaliza uma área de aproximadamente 5.800 km² e possui aproximadamente 3 milhões de habitantes.

Segundo o Atlas da Violência de 2018 (IPEA e FBSP), o Distrito Federal, dentre as 27 unidades federativas, ocupa a 6ª colocação dentre aquelas com a menor taxa de homicídios para grupos de cem mil habitantes no ano de 2016, conforme pode ser visto na figura 18.

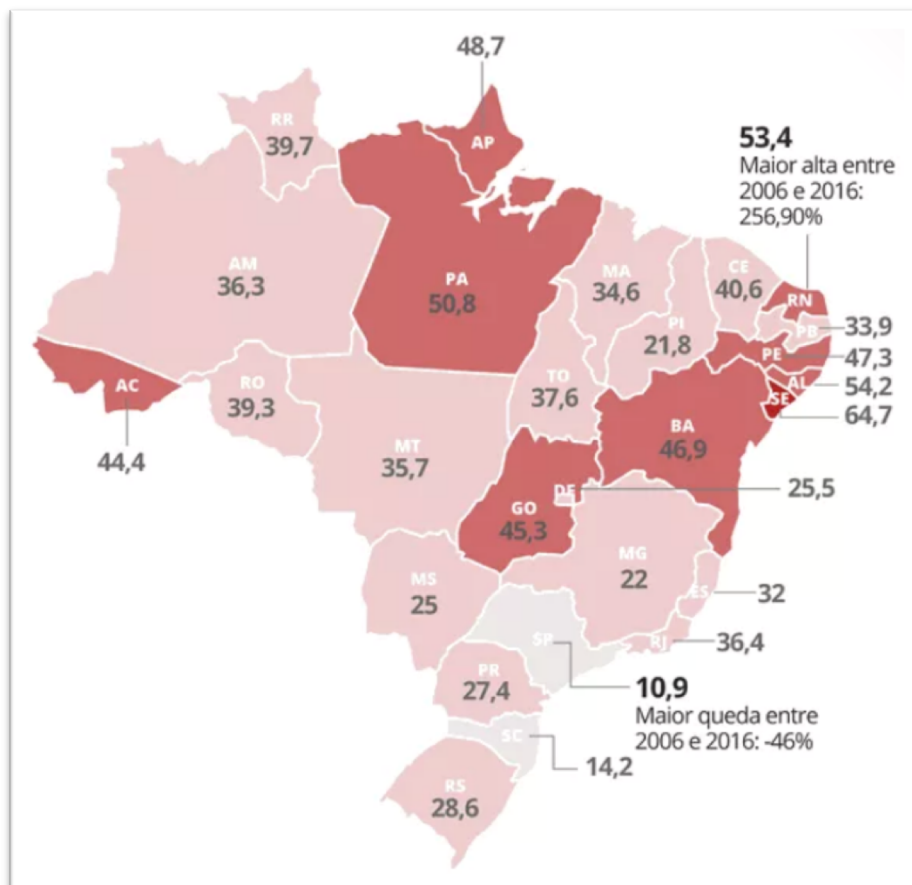


Figura 18 – Mapa da violência no Brasil.
Fonte: Atlas da Violência 2018 – Ipea e FBSP, 2018.

Dentre as Regiões Administrativas do Distrito Federal, com objetivo de se avaliar a qualidade dos serviços de segurança pública segundo a percepção dos moradores e sua relação com índices reais de criminalidade, optou-se pela aplicação do estudo nas regiões com o menor e com o maior índice de homicídios para grupos de 100 mil habitantes no ano de 2017. A Figura 19 traz o mapa de violência das RAs do Distrito Federal para o referido ano fornecido pela Secretaria de Estado da Segurança Pública e da Paz Social do Distrito Federal (SSP-DF).

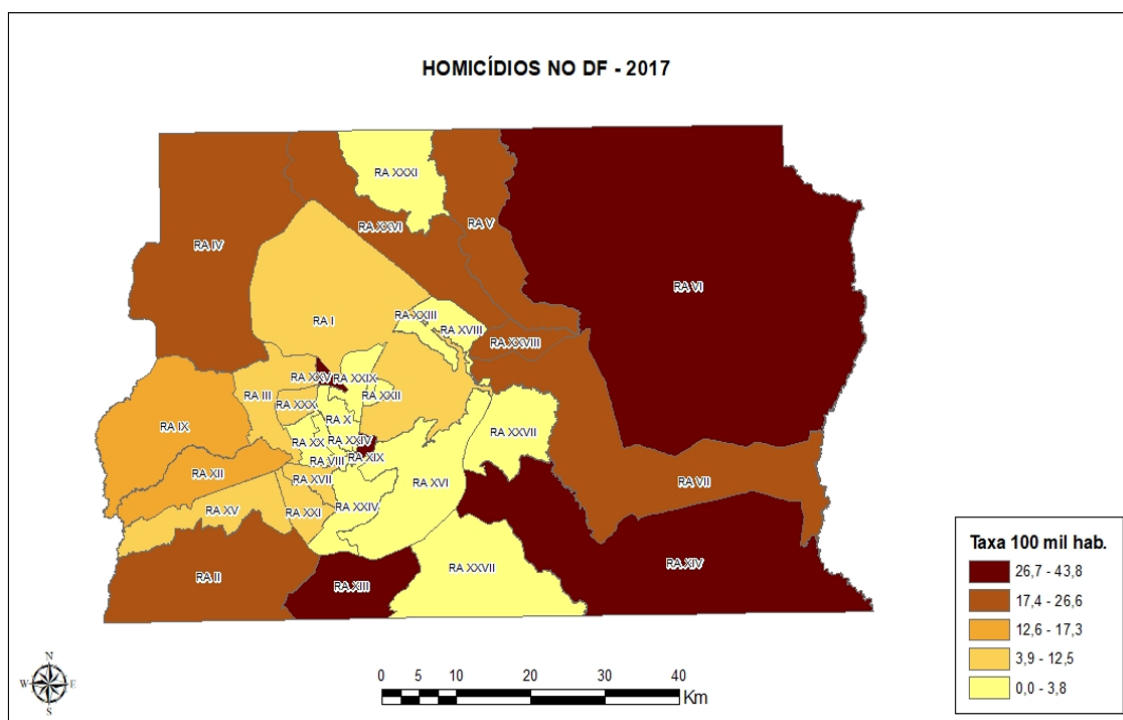


Figura 19 – Mapa da violência no Distrito Federal.
Fonte: Homicídios 2017 – SSP-DF, 2018.

Conforme observado na figura 19, e ratificado pela tabela 5, Cruzeiro (RA-XI), Sudoeste (RA-XXII), Park Way (RA-XXIV) e Jardim Botânico (RA-XXVII) foram as regiões administrativas com a menor taxa de homicídios, sem registrar nenhum homicídio no ano de 2017. Por outro lado, a Cidade Estrutural (RA-XXV) registrou as maiores taxas, com 43,8 homicídios a cada 100 mil habitantes e a Ceilândia (RA-XIX) foi a “cidade satélite” com o maior número de casos absolutos, registrando 79 homicídios em 2017. Levando esses fatores em consideração, optou-se pela realização do estudo no Jardim Botânico e na Cidade Estrutural.

Regiões Administrativas	Registros de Ocorrências	Taxa 100 mil hab.
RA 01 BRASILIA	17	7,7
RA 02 GAMA	38	25,5
RA 03 TAGUATINGA	22	9,7
RA 04 BRAZLANDIA	11	20,6
RA 05 SOBRADINHO	15	22,0
RA 06 PLANALTINA	59	30,5
RA 07 PARANOIA	11	22,1
RA 08 NUCLEO BANDEIRANTE	1	3,8
RA 09 CEILANDIA	79	14,9
RA 10 GUARA	3	2,0
RA 11 CRUZEIRO	0	0,0
RA 12 SAMAMBAIA	49	17,3
RA 13 SANTA MARIA	36	28,2
RA 14 SAO SEBASTIAO	30	29,6
RA 15 RECANTO DAS EMAS	19	12,5

Regiões Administrativas	Registros de Ocorrências	Taxa 100 mil hab.
RA 16 LAGO SUL	1	3,5
RA 17 RIACHO FUNDO	5	11,7
RA 18 LAGO NORTE	1	2,6
RA 19 CANDANGOLANDIA*	5	
RA 20 AGUAS CLARAS	6	3,7
RA 21 RIACHO FUNDO 2	7	10,3
RA 22 SUDOESTE	0	0,0
RA 23 VARJAO DO TORTO*	1	
RA 24 PARK WAY*	0	
RA 25 ESTRUTURAL	19	43,8
RA 26 SOBRADINHO 2	22	21,1
RA 27 JARDIM BOTANICO	0	0,0
RA 28 ITAPOA	21	26,6
RA 29 SIA*	4	
RA 30 VICENTE PIRES	6	8,2
RA 31 FERCAL*	10	
TOTAL DF	498	16,3
* Taxa índice calculada apenas para as RA's com população superior a 20 mil habitantes		

Tabela 5 – Homicídios no Distrito Federal.
Fonte: Homicídios 2017 – SSP-DF, 2018.

O Jardim Botânico, segundo dados da CODEPLAN, é a 27ª região administrativa do DF, criada em 2004 pela Lei 3.435. Sua região é composta basicamente por condomínios residenciais fechados, sendo oficialmente 23. Sua população atual é de 22.726 habitantes.

A Cidade Estrutural, de acordo com a administração regional da RA XXV, compõe o Setor Complementar de Indústria e Abastecimento– SCIA. Sua formação tem sua origem em uma invasão de catadores de lixo próximo ao aterro sanitário do Distrito Federal existente há décadas naquela localidade. Pessoas eram atraídas para o lixão em busca de meios de sobrevivência e, nessa busca, foram ali alinhando seus barracos para moradia.

Em atividade desde a década de 1950, o Lixão da Estrutural – considerado o maior da América Latina e o segundo do mundo com 200 hectares de área, foi oficialmente fechado no ano de 2018. Na ocasião, muitos dos moradores da região afirmavam que o encerramento das atividades no lixão iria enfraquecer o comércio da região e piorar a segurança no local, segundo informações do portal G1.

4.3. OBJETO DE ESTUDO

O objeto de estudo da presente pesquisa é a percepção dos moradores das regiões administrativas quanto aos critérios de qualidade da segurança pública.

4.4. INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para Júnior e De Britto Júnior (2012) pesquisa é o caminho para se chegar à ciência, ao conhecimento. Nesse processo contínuo, faz-se necessária a utilização de instrumentos de coleta de dados que sejam condizentes com a proposta e com os objetivos do trabalho.

Ribeiro (2008 p.141) trata a entrevista como:

A técnica mais pertinente quando o pesquisador quer obter informações a respeito do seu objeto, que permitam conhecer sobre atitudes, sentimentos e valores subjacentes ao comportamento, o que significa que se pode ir além das descrições das ações, incorporando novas fontes para a interpretação dos resultados pelos próprios entrevistadores.

Dessa forma, utilizou-se da entrevista de moradores para a coleta de dados. Para tal, foi realizada uma análise inicial de literatura por meio do TEMAC e outras fontes nacionais (como o índice FBSP) como inspiração para depreender questionamentos relevantes à realização da entrevista. Como resultado, foram realizadas as seguintes perguntas aos entrevistados:

1. Você conhece o índice de segurança pública (indicadores de criminalidade) de sua RA?
2. Você já foi vítima de roubo, furto, sequestro ou tentativa de homicídio (sim ou não e qual)?
3. Nos últimos 5 anos, você já teve contato direto com a polícia, como a classificaria em uma nota de 0 a 10?
4. Qual sua percepção da segurança (você se sente seguro)? Classifique de 0 a 10 seu nível de segurança (0 sendo muito inseguro e 10 como muito seguro).
5. Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelo GDF quanto à Segurança Pública?
6. Na sua opinião, quais são os fatores que definem uma boa qualidade de segurança pública?

4.5. PROCEDIMENTO DE COLETA DE DADOS E AMOSTRA

As entrevistas foram realizadas com transeuntes moradores da região. Devido à maior concentração de pessoas, o local de aplicação das entrevistas foi nos comércios locais. A amostra utilizada é do tipo não probabilística por conveniência.

Foram entrevistados no total 30 pessoas, dividindo-se a amostra em 15 entrevistados por região administrativa. Todas as entrevistas foram individuais e aleatórias, não se fazendo qualquer distinção de gênero, idade, etnia, renda ou orientação sexual. As entrevistas foram

realizadas no período vespertino entre os horários de 14:30h e 18:00h dos dias 12 de novembro (Jardim Botânico) e 19 de novembro de 2018 (Cidade Estrutural).

4.6. FERRAMENTA DE ANÁLISE DE DADOS

Para a apuração e análise dos dados, dado o caráter quali-quantitativo da pesquisa, foi utilizada a análise textual. Segundo Camargo e Justo (2013), a análise textual consiste em uma análise de dados que trata especificamente da análise de material verbal transcrito. A importância da análise textual para Lahlou (1994) está na superação da dicotomia entre quantitativo e qualitativo na análise de dados, pois possibilita que se quantifique e empregue cálculos estatísticos sobre variáveis essencialmente qualitativas. Para a realização da análise textual, foi utilizado o software Iramuteq®.

5. ANÁLISE DE RESULTADOS

Neste capítulo, os resultados apresentam-se segmentados em seis análises realizadas no Iramuteq: Estatística Textual Clássica, Classificação Hierárquica Descendente (CHD), Análise Fatorial Confirmatória (AFC), Análise de Similitude e Análise Multiperspectivas.

5.1. ESTATÍSTICA TEXTUAL CLÁSSICA

Levando-se em consideração os aspectos qualitativos e quantitativos da pesquisa, os dados podem ser explorados com maior amplitude por meio da análise lexicográfica dos textos das entrevistas.

O *software* Iramuteq, no que se refere às estatísticas textuais clássicas, identifica e reformata as unidades de texto realizando a transformação de Unidades de Contexto Iniciais (UCI) em Unidades de Contexto Elementares (UCE).

5.1.1. O Corpus: Unidade de Contexto Inicial (UCI)

A primeira fragmentação realizada pelo Iramuteq retorna as unidades de contexto inicial. Nessa perspectiva, como foram realizadas, considerando as duas regiões administrativas, 30 entrevistas, o número de textos encontrados foi de 30. Foram identificados 185 agrupamentos textuais de pelo menos três linhas, chamados de segmentos de texto.

O *software* retornou um Número de Ocorrências de 6308 e Número de Formas de 806. O número de hápax, palavras que são citadas uma única vez, foi de 382 (6,06% de ocorrências – 47,39% de formas). A média de ocorrências por texto foi de 210,27.

5.1.2. O Corpus: Unidade de Contexto Elementar (UCE)

A partir dos 185 segmentos de texto identificados é possível estabelecer a frequência de palavras no corpus por meio do gráfico representativo da Lei de Zipf, que busca explicar a

ocorrência de palavras em um texto com base na uniformidade e diversidade do uso das palavras (ROUSSEAU e ZHANG, 1992). No Figura 20 é apresentada a distribuição de frequência (eixo y) em relação à *rang* (eixo x) em escala logarítmica.

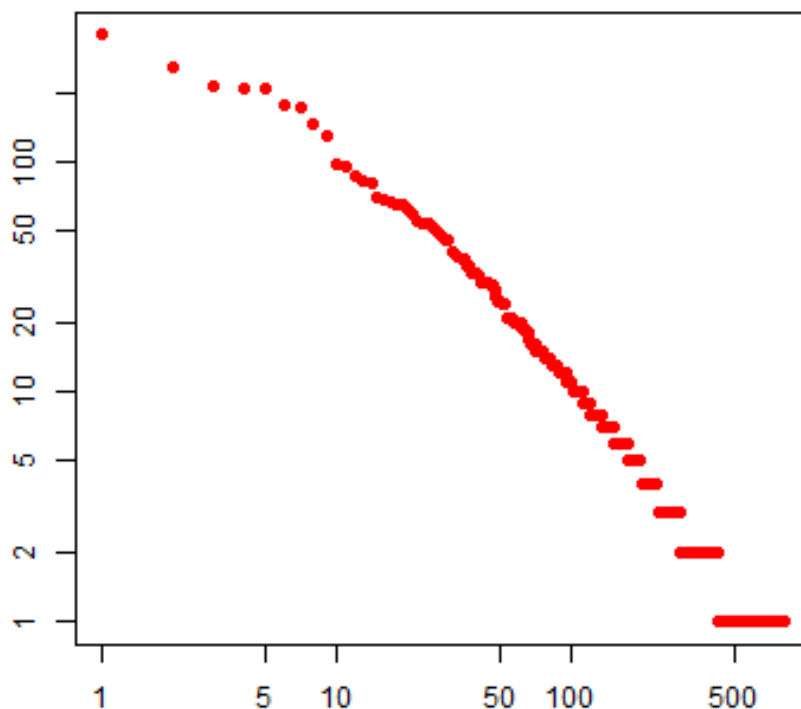


Figura 20 – Lei de Zipf.
Fonte: Extraído do IRAMUTEQ.

O gráfico acaba por revelar a presença de muitas palavras que se repetem poucas vezes e poucas palavras que se repetem muito. Dessa forma, conclui-se que o *corpus* dessa pesquisa obedece à Lei de Zipf, na qual, segundo Guedes e Borschiver (2005), o produto da ordem de série (r) de uma palavra, pela sua frequência de ocorrência (f) é aproximadamente constante.

Dentre as palavras que se destacam no grupo das de maior frequência no *corpus* inicial, tem-se as palavras:

- Não (f=210): Advérbio relacionado à negação de sensação de segurança, desconhecimento sobre os índices ou histórico de vitimização na localidade;
- Segurança (f=129): Substantivo que se justifica tendo em vista o objeto de pesquisa deste estudo;
- Aqui (f=98): Advérbio que associa os fatores estudados à região da entrevista;
- Polícia (f=82): Substantivo que demonstra a associação das condições de segurança pública com a ação da polícia e sua presença na localidade com a percepção da violência;
- Público (f=66): Adjetivo relacionado à prestação dos serviços à população.

- Qualidade ($f=48$): Substantivo que se justifica tendo em vista o objeto de pesquisa deste estudo;

5.2. CLASSIFICAÇÃO HIERÁRQUICA DESCENDENTE (CHD)

De acordo com Camargo (2005), a Classificação Hierárquica Descendente (CHD) tem por objetivo obter classes de segmentos de texto que apresentam vocabulário semelhante entre si e, simultaneamente, vocabulário diferente dos segmentos de texto das outras classes.

Na CHD segmentos de texto são classificados de acordo com seus respectivos vocabulários, e o conjunto deles é repartido em função da frequência das formas reduzidas. A partir do cruzamento de diversos segmentos de textos e palavras (em repetidos testes do tipo Qui-quadrado), aplica-se o método de CHD e obtém-se uma classificação estável e definitiva (REINERT, 1990).

Com isso, a análise de CDH encontrou sete classes do corpus textual, conforme mostrado na Figura 21. Observa-se um aproveitamento de 88,11% do texto se mostrando válido por ser superior aos 70% conforme mostrado por Santos (2015).

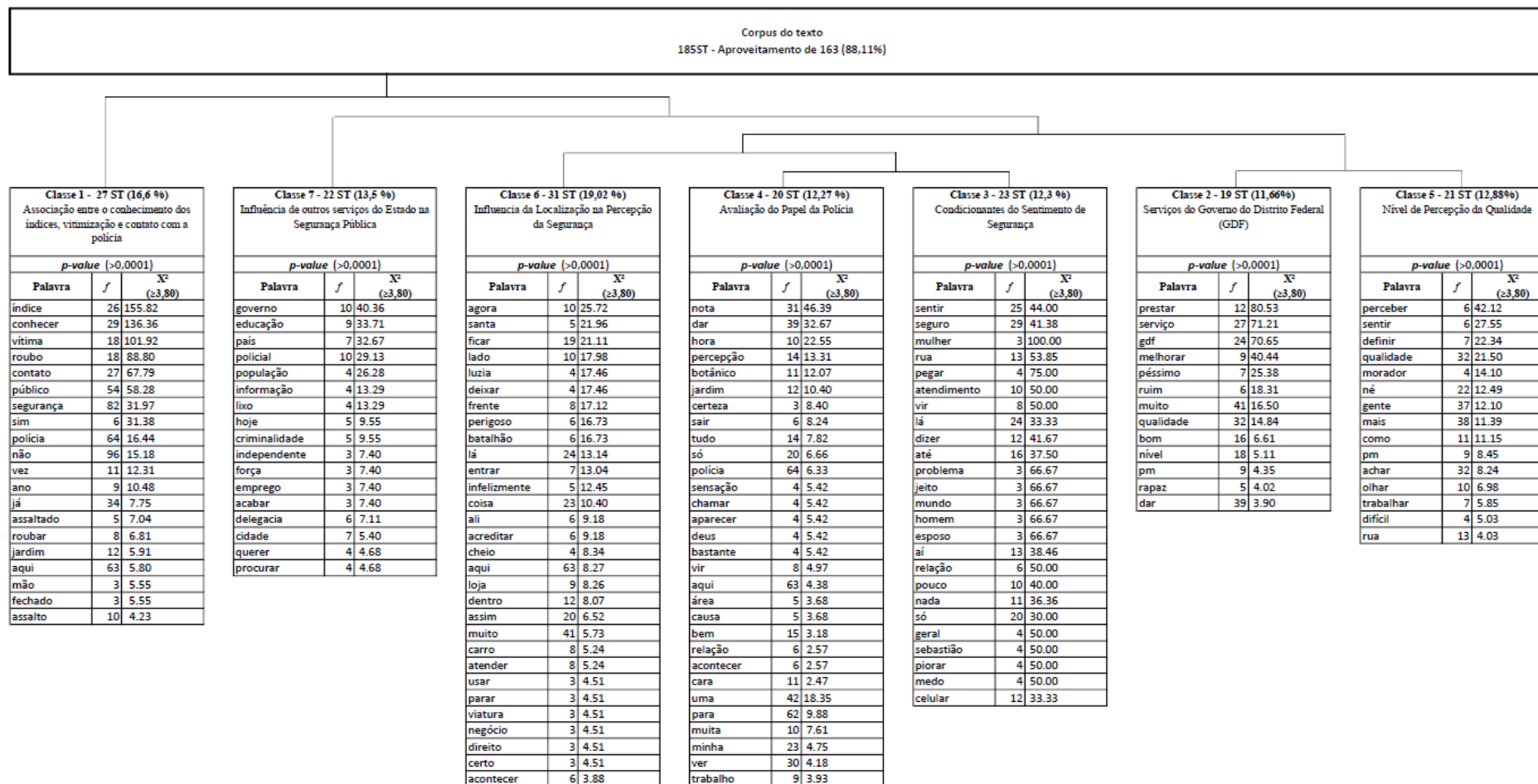


Figura 21 – Corpus do Texto.
Fonte Própria, Extraído do Iramuteq.

As sete classes revelam os agrupamentos das falas dos entrevistados conforme a similaridade de seus discursos. As palavras são apresentadas de acordo com sua frequência (f) e seus respectivos qui-quadrados (x^2) - medida estatística que indica maior afinidade conforme calcula um valor da dispersão para duas variáveis nominais, avaliando a associação existente entre variáveis qualitativas.

De acordo com Camargo e Justo (2013) tais critérios são utilizados na análise descritiva dos vocábulos de cada classe para indicar os termos com qui-quadrados de associação à classe superiores ou iguais a 3,84. O p -value indica se a informação é verdadeira e, portanto, foram levados em consideração valores superiores ou iguais 0,0001.

As sete classes encontradas foram divididas em: Classe 1, com 16,60%, a classe 2, com 11,66%, a classe 3, com 12,30%, a classe 4, com 13,27%, a classe 5, com 12,88%, a classe 6, com 19,20% e a classe 7, com 13,50% de representação dos segmentos de texto aproveitados.

5.2.1. Classe 1: Associação entre o conhecimento dos índices, vitimização e contato com a polícia

Essa classe representa os moradores que revelaram seu conhecimento acerca dos índices de criminalidade e com um passado de vitimização na região e, por consequência, seu contato ou não com a polícia. Esta conclusão é perceptível pela forte presença das palavras “índice”, “conhecer”, “vítima” e “roubo”, como pode-se extrair dos seguintes trechos:

“ Não, não conheço os índices de criminalidade. Não fui vítima aqui no Jardim Botânico, mas já roubaram meu carro na Asa Norte. (...) Dentro dos últimos 5 anos não tive nenhum contato direto com a polícia além dessa ocasião. ”

“Não conheço o índice de segurança pública (...) já fui vítima de roubo duas vezes uma no Jardim Botânico e outra no Jardim Mangueiral. (...) tive contato com a polícia nessas duas situações. ”

“Não tenho nem ideia dos índices de criminalidade (...) Eu, particularmente, não fui vítima mas sabemos que é frequente nos demais comércios. Eu tive contato com a polícia algumas vezes, sabe, já tentaram furtar a loja...”

“Não conheço os índices não. Já fui vítima de roubo, já perdi as contas de quantos celulares já levaram. Eu já tive contato com a polícia, mas apenas na inspeção de rotina, o bacu, risos. ”

“Sim, eu conheço o índice de segurança pública, mais ou menos. Já fui furtado... os vagabundos não têm coragem de aparecer de dia aqui. Só aparecem a noite. Eu tive contato com a polícia sim, já precisei. ”

5.2.2. Classe 2: Serviços do Governo do Distrito Federal (GDF)

A classe 3 se refere a aqueles entrevistados que levam o em consideração a ação dos serviços do GDF em sua avaliação da Segurança Pública. Essa classe também demonstra o motivo dessa insatisfação e seu paralelo com o sentimento de segurança. Percebe-se isso pela

frequência das palavras “prestar”, “serviço”, “GDF” e “melhorar”, como pode-se perceber pelos seguintes trechos:

“O serviço prestado pelo GDF é péssimo, estou muito insatisfeita com a segurança pois não podemos contar com ela. Eu acho que a gente não pode contar com eles. Para melhorar a qualidade da segurança pública em primeiro lugar a educação né...”

“Eu acho o serviço do GDF péssimo, muito ruim. Para mim, qualidade de segurança pública é o fato de podermos caminhar sem olhar para os lados ir para um lugar tranquilo e não ter que ficar trancando o carro coisas desse tipo. ”

“(...) me sinto relativamente seguro, mas de noite é assustador. Daria uma nota 5 para a minha percepção de segurança, mas dá para melhorar principalmente de noite. (...) acredito que o serviço prestado pelo GDF nas cidades satélites quanto a segurança é ruim. ”

“...dou 8 para minha percepção de segurança porque a segurança melhorou muito e o policiamento está sendo compatível com a nossa realidade. Quanto aos serviços prestados pelo GDF em segurança pública, rapaz eu tenho que fazer uma avaliação independente das forças de segurança...”

“Na segurança pública dou nota 0, o nível de serviço oferecido pelo GDF é péssimo. Você liga lá e é duas horas para chegar, demora muito. Eu entendo qualidade em segurança pública como ronda efetiva, né, tendo um posto... a presença de polícia, né!?”

5.2.3. Classe 3: Condicionantes do Sentimento de Segurança

Na Classe 3, os entrevistados revelam quais são as condições para seu sentimento de segurança como a presença da polícia na rua, mais mulheres circulando, maior aglomeração, entre outros. As palavras de maior peso foram “sentir”, “seguro”, “mulher” e “rua”, como se pode perceber dos trechos a seguir:

“...é só não ficar moscando com celular na mão na frente de todo mundo na rua até de madrugada. (...)”

“...naqueles lugares que eu vejo que tem mais mulher andando eu me sinto mais segura, se eu vejo que só tem homem, já fico com um pouco mais de medo esse tipo de coisa. ”

“..., mas nos locais públicos é médio porque eu conheço pessoas que já tiveram problemas e eu não vejo tanta polícia na rua. O grau que me sinto seguro acho que 7 de maneira geral. ”

“O atendimento da polícia foi legal o problema não é o atendimento é o que vem depois. Eu não me sinto seguro, raramente se vê polícia aqui, muito raro, só meu primo mesmo... (risos). ”

“Me sinto segura em um nível 5, meio a meio, quanto aos serviços do GDF posso dizer que nenhum governo fez nada. Com relação aqui, piorou depois que o governo tomou de conta daqui (retirada do lixo). ”

5.2.4. Classe 4: Avaliação do Papel da Polícia

Esta classe representa os entrevistados que levantaram o aspecto do Papel da Polícia na Segurança Pública e assim poderem avaliar seu serviço em uma escala de pontuação. As palavras com maior qui-quadrado foram “nota”, “dar” e “percepção”. A palavra com maior frequência foi “polícia”. Conforme pode-se extrair dos trechos:

“Não tinha foto nem características do sujeito, não puderam fazer muita coisa daria uma nota 9 para a polícia. Quanto a minha percepção de segurança aqui na área do jardim botânico me sinto seguro.”

“Não adiantar chamar polícia para nada aqui não se chamar é pior porque os malas sabem onde você mora, que horas sai para o serviço... sabe, dou uma nota 3 para polícia.”

“Quando foi assaltada a loja só vieram depois de uma hora. Tive que ligar no 190 e só apareceram quando já não precisava mais. Dou nota 5 para polícia, muito longe do perfeito.”

“Cara, eu só fiz o B.O. (Boletim de Ocorrência) mesmo. Nisso comigo foi muito bem, com certeza dou uma nota 10 para polícia. Quanto a percepção de segurança aqui eu acho tranquilo de mais.”

“Eu não me sinto segura aqui na estrutural. Tem muita polícia, está passando bastante, mas eu não me sinto segura não. Segurança só de deus! A nota que dou é 5...”

5.2.5. Classe 5: Nível de Percepção da Qualidade

A classe representa o nível de percepção da qualidade dos entrevistados quanto aos serviços de segurança pública. Nesta classe as palavras com maior qui-quadrado foram “perceber”, “definir”, “sentir” e “qualidade”. Pelos trechos a seguir, percebe-se que esta classe reúne os discursos que tentam definir a qualidade da segurança pública desde uma perspectiva de múltiplos fatores de percepção:

“Percebo qualidade em segurança pública por meio de patrulhamento polícia nas ruas, ter câmera nas ruas... se tem câmera e polícia olhando a gente se sente mais à vontade de ficar, sabe, acho que é assim que é boa a qualidade.”

“A gente sempre busca informação, mas como nunca precisei não dá para dizer muita coisa para definir qualidade de segurança pública acho que você conversando principalmente com os moradores você já percebe.”

“...se o morador tem contato direto com a polícia a gente percebe que a qualidade deles é melhor porque estão mais preocupados em atender a gente.”

“Ter qualidade é isso né... se a gente vê um PM fardado por exemplo a gente se sente mais seguro de estar ali, agora, se você está num lugar muito ermo...”

“Perceber a qualidade de segurança pública é difícil mas para morar você vai conversando com os moradores mais antigos e tira por aí. Aqui mesmo é mais difícil de dizer.”

5.2.6. Classe 6: Influência da Localização na Percepção da Segurança

A Classe 6 representa os discursos dos moradores que associam a percepção da segurança aos fatores locais. As palavras mais relevantes foram “agora”, “ficar”, “lado” e o composto pelas palavras “Santa” e “Luzia” que representam a comunidade de Santa Luzia, região carente e violenta da Cidade Estrutural. Sua influência pode ser notada nos trechos a seguir:

“(...) agora, ali para trás, para o lado de Santa Luzia, é mais perigoso. Mas assim, a gente que tem loja... a gente vê as coisas e tem que deixar para lá, sabe como é!? Mas está tranquilo.”

“..., mas não sabemos qual a ligação dele lá dentro, me parece que foi um crime passionai não sabemos ao certo o que acontece lá dentro. Agora, aqui na minha loja

por ser do lado do batalhão passa muita viatura aqui. Mas lá para cima tem muito assalto. ”

“...se eu fosse você não ia fazer essa entrevista com celular lá na Santa Luzia não, se estiver de carro então... agora, aqui na frente como é cheio de polícia é tranquilo. ”

“Aqui a galera vive bem melhor, não tem esse tipo de coisa. Você não vê muito bandido, é mais por conta disso. Tipo, ali no Lago (Lago Sul) você não vê negócio de roubo nem nada...”

“...onde ficam as casas, que é mais afastado, já é mais perigoso. Lá na favela de Santa Luzia é pior ainda. As gangues é que mandam lá pois não tem presença do estado. ”

5.2.7. Classe 7: Influência de outros serviços do Estado na Segurança Pública

A classe sete representa aqueles moradores que relacionam a qualidade da segurança pública com outros serviços do Estado. Tais entrevistados associam a falta de segurança ausência de vários aspectos sociais e serviços básicos do governo, seja de esfera local ou federal. As palavras com maior qui-quadrado foram “governo”, “educação”, “país” e “policial”, conforme pode ser visto nos seguintes segmentos das entrevistas:

“...depois, presença policial, né, que a gente não vê em canto nenhum isso e a educação da população”

“Isso que a gente vê hoje aqui na estrutural é coisa antiga. Se não tem presença do governo aqui dentro não tem nada. Não tem segurança, não tem saúde, não tem educação, não tem emprego, não tem nada. ”

“É uma catástrofe! Você morre hoje por causa de um celular. Acabou condomínio rico, quem não consegue segurança particular está à mercê da bandidagem do país. A população está à deriva, a gente tem que aceitar o que vem. ”

“A criminalidade reduz, tudo reduz se tiver educação pois ela é a base de tudo num país que quer ser desenvolvido. ”

“A situação piorou depois que fechou o lixão, me parece que eles eram independentes. Conheço gente que tirava 10 mil por mês (no comércio), depois disso as vendas caíram e teve um aumento na criminalidade. O governo cadastrou alguns e colocou uma renda baixa, outros ficaram sem nada. ”

5.3. ANÁLISE FATORIAL CORRESPONDENTE (AFC)

A Análise Fatorial Correspondente revela que quanto mais distantes os elementos dispostos no plano, mais distantes são seus discursos. O programa Iramuteq permite a AFC seja feita a partir da Classificação Hierárquica Descendente, que representa num plano cartesiano as diferentes palavras e, associadas a cada uma das classes, suas variáveis. Para Nascimento e Meandro (2006), a disposição de agrupamentos em polos opostos no plano dos eixos não necessariamente indica relação de oposição semântica desses mesmos agrupamentos, podendo indicar também a complementaridade de mundos distintos.

Sendo assim, a Figura 22 revela a distribuição e a relação dos principais elementos textuais das entrevistas tornando possível a análise do ponto de convergência e compartilhamento das estruturas textuais de cada classe, observando a interação entre os trechos

O segundo cluster revela grande similaridade dos discursos que envolvem as classes 2, 5 e 7. Pode-se extrair disso que há grande convergência entre os entrevistados ponderam sua definição de qualidade da segurança pública baseada em fatores múltiplos com aqueles que associam a segurança pública com os serviços governamentais (classes 2 e 7). Conclui-se dessa forma que a presença dos serviços básicos do Estado em diversos segmentos do serviço social é fundamental para a definição do nível de percepção da qualidade da segurança pública das comunidades entrevistadas.

O terceiro cluster, representado pela classe seis, demonstra que o discurso daqueles que definem a qualidade da segurança pública a partir de uma perspectiva de localidade está mais distante dos outros diálogos. A maior parte das ponderações acerca da classe 6 estão ligadas a presença de uma comunidade de altíssimo risco de vitimização devido a históricos de criminalidade. Este cluster mais distanciado leva a conclusão de que a percepção da qualidade da segurança é afetada fortemente pelas influências sobre paradigmas sociais da localidade em questão.

O último cluster, formado pelas classes 3 e 4, revelam grande intimidade entre os condicionantes do sentimento de segurança com a avaliação que a população faz do papel da polícia na segurança pública. As condições para seu sentimento de segurança como a presença da polícia na rua e sua avaliação por parte da sociedade se mostrou como um fator relevante na avaliação qualidade da segurança. O cluster revela o importante papel que os agentes das forças de segurança ocupam na sociedade e o quão relevante é a aprovação do serviço policial para a efetivação da sensação de segurança.

Em sequência, a dispersão dos termos nos quadrantes aponta a proximidade dos discursos e faz-se necessária a análise da ocorrência das palavras a fim de indicar a relação entre elas.

5.4. ANÁLISE DE SIMILITUDE

A Análise de Similitude indica a ocorrência das palavras no corpus, de forma que, quanto mais próximas, mais vezes aparecem juntas, e, de acordo com Flament e Rouquette (2003), seu objetivo é representar o conjunto de elementos que possuem ligação.

Segundo Camargo e Justo (2016), o tamanho das palavras e a espessura dos traços que as conectam indica conexão entre as palavras e auxilia na identificação da estrutura de um corpus textual (CAMARGO e JUSTO, 2016). A Figura 23 apresenta o grafo de similitude, onde são destacados sete núcleos aglutinadores das falas dos entrevistados, sendo dois fortes e cinco periféricos. As palavras mais fortes, ou seja, as que representam cada aglutinação são: “segurança” e “não” nos dois mais fortes e “polícia”, “seguro”, “nota”, “qualidade” e “índice”.

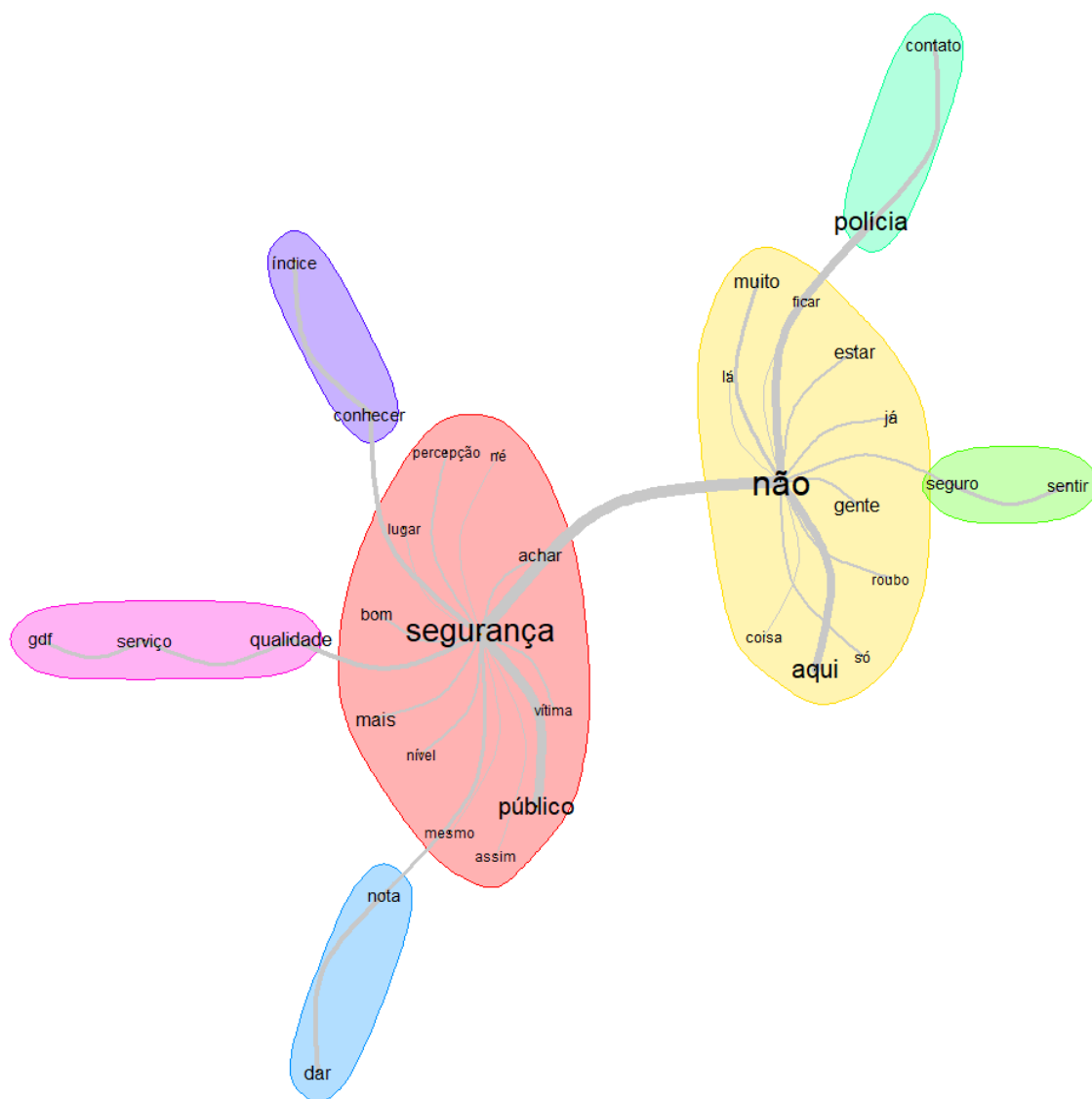


Figura 23 - Análise de Similitude.

Fonte: Autoria própria, realizado por meio do software IRaMuteq

Para entender melhor o contexto em que se aplica a frequente utilização do advérbio “não”, que representa o segundo cluster foi realizada uma análise mais detalhada deste termo. Pode-se observar que seu emprego está diretamente ligado às perguntas acerca do conhecimento dos índices de criminalidade, histórico de vitimização, contato direto com a polícia e a sensação de segurança. Percebe-se majoritariamente que a palavra “não” encontra-se ligada com as palavras “segurança”, “aqui”, “ficar” e “polícia”, conforme pode ser visto nos seguintes trechos:

*“...**não** tenho **segurança** nenhuma, estou sempre com medo, sempre olhando para os lados. Eu entro com minha filha, ela entra do meu lado pula o banco e depois no meio do caminho vai se arrumando lá na cadeirinha porque eu não paro para **ficar** ajeitando”*

*“...só de a gente **não** precisar **ficar** sempre olhando para os lados né... porque realmente **aqui** no Jardim Botânico e no Lago Sul a gente não vê assalto assim direto, por aqui esse tipo de atitude é que nos leva a crer isso...”*

*“... não conheço o índice de **segurança pública**, não fui vítima de roubo, não tive contato com a **polícia**, mas conheço muita gente que já teve. Não tenho sensação de **segurança** nenhuma, avalio meu nível de **segurança** com a nota 3 ou 4. ”*

*“..., mas você quase não vê **polícia** fazendo ronda, mas o próprio condomínio te permite ter esse tipo de **segurança**, mas não por causa da **segurança pública**, mas pela **segurança privada** que tem nos condomínios...”*

O segundo cluster, representado pela palavra “segurança”, justifica-se por ser este o objeto da pesquisa. Através de uma análise mais profunda pode-se perceber que a palavra aparece com duas conotações semânticas diferentes, uma associada ao termo composto “segurança pública”, que se refere aos serviços governamentais, e a outra associada ao estado de segurança ou sua efetiva sensação ou percepção. As palavras com maior conexão com “segurança” foram “público”, “achar”, “conhecer”, “não” e “qualidade”. Tais constatações podem ser observadas pelos seguintes diálogos:

*“...não conheço o índice de **segurança pública**, não fui vítima de roubo no Jardim Botânico, mas já roubaram meu carro na asa norte. (...)”*

*“Quanto a sensação de **segurança** não me sinto segura em nenhum lugar, não só aqui no DF, é muito difícil... a nota para minha percepção de **segurança** é 0. ”*

*“Percebo qualidade em **segurança pública** por meio de patrulhamento da polícia nas ruas, ter câmera nas ruas, se tem câmera e polícia olhando a gente se sente mais à vontade de ficar, sabe, acho que é assim que é boa a qualidade. ”*

*“...nas áreas centrais é satisfatório, para mim, a boa qualidade de **segurança pública** é ver que polícia está lá faz ronda... iluminação influencia. ”*

Dessa forma, a análise de similitude apresentada fornece informações que se adicionam e possibilitam maior clareza das imagens que os entrevistados possuem da percepção da qualidade da segurança pública.

6. ANÁLISES GERAIS

Uma vez realizadas as análises lexicais do *corpus* dos textos, faz-se necessária uma perspectiva geral percentual dos dados brutos obtidos nas entrevistas. Para avaliar se os dados estatísticos oficiais de criminalidade refletem a sensação de segurança da população, deve ser realizado um cruzamento comparativo das informações recolhidas nas regiões administrativas objeto do estudo. Nesse sentido, é necessário também estabelecer um modelo integrador das análises textuais e percentuais que centralize a concepção dos fatores que influenciam a percepção da qualidade dos serviços de segurança pública.

6.1. ANÁLISE DAS ENTREVISTAS

Na Análise das Entrevistas foi realizado o levantamento percentual de cada tipo de resposta para as perguntas da entrevista. Neste campo, as respostas para as perguntas foram simplificadas a fim de serem categorizadas e segregadas de acordo com o percentual de respostas ou sugestões.

6.1.1. Conhecimento Acerca do Indicadores de Segurança Pública

A primeira pergunta da entrevista se refere ao conhecimento ou não a respeito dos indicadores de segurança pública da região administrativa por parte do entrevistado. Como indicador, para efeito de resposta foi aceito qualquer mecanismo de mensuração da violência utilizado formal ou informalmente. A pergunta de número um foi: “Você conhece o índice de segurança pública (indicadores de criminalidade) de sua RA? ”. As respostas obtidas podem ser verificadas na Figura 24.

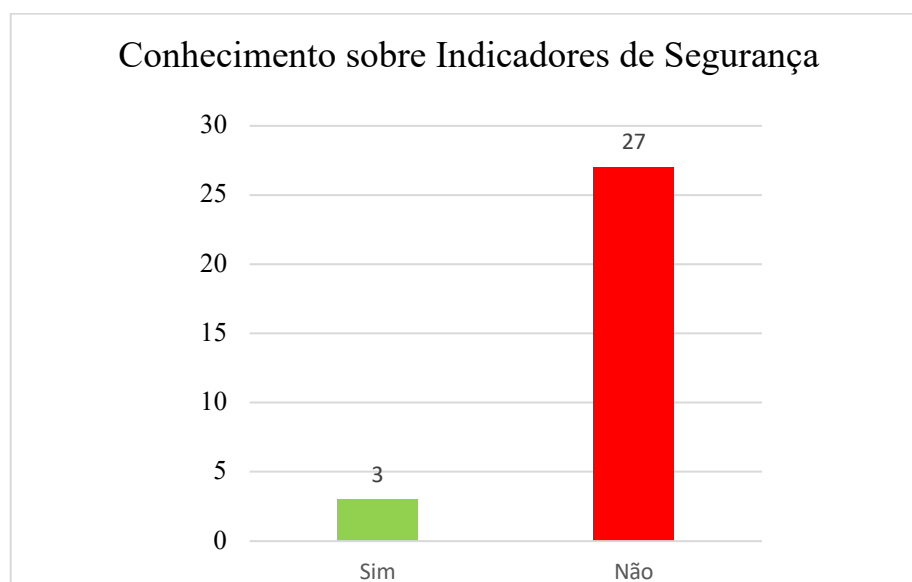


Figura 24 – Conhecimento sobre Indicadores de Segurança Pública.

Fonte: o autor.

Conforme pode ser observado, apenas três dentre os 30 entrevistados revelaram ter algum tipo de conhecimento acerca dos indicadores ou índices de criminalidade, representando 10% da amostra. Tal fato evidencia a dificuldade do grande público em conhecer os índices oficiais de sua Região Administrativa.

6.1.2. Vitimização

A segunda pergunta da entrevista trata do histórico de vitimização do entrevistado em crimes comuns. Foi perguntado: “Você já foi vítima de roubo, furto, sequestro ou tentativa de homicídio (sim ou não e qual)? ”.

Dentre as respostas daqueles que afirmaram já terem sido vítimas de crimes na sua Região Administrativa, apenas um dos entrevistados afirmou ter sofrido crime diferente dos citados na pergunta – a saber, agressão contra a mulher. Os dados acerca das respostas divididos por cidade são mostrados na Figura 25:

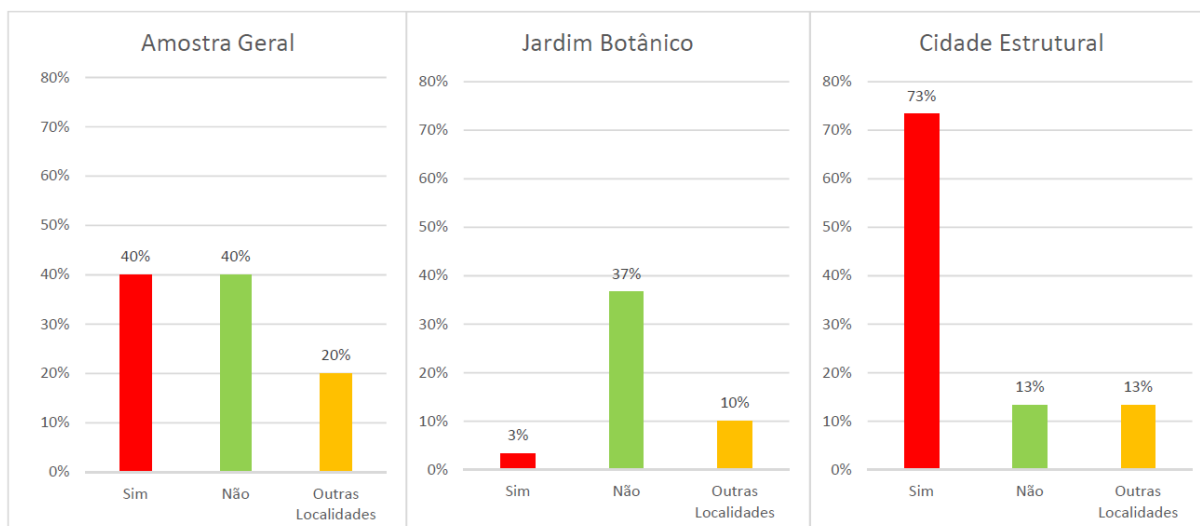


Figura 25 – Histórico de Vitimização da População.
Fonte: o autor.

Conforme observado na figura, há equilíbrio na proporção entre pessoas que já foram vitimadas e aquelas que não sofreram crimes, se considerado o valor da amostra geral. Contudo, há uma disparidade muito grande entre o percentual de vítimas na Cidade Estrutural (73%) e Jardim Botânico (3%). Fato este que reforça a percepção de disparidade entre as duas regiões administrativas, revelando que os dados governamentais, mesmo que frutos de subnotificação, expressam a realidade das duas cidades, que figuram como os extremos opostos em notificações de crimes no Distrito Federal.

Vale salientar a porcentagem de pessoas que já sofreram crimes fora de sua região administrativa é próximo para as duas localidades, revelando que a maior parte dos crimes está concentrada em outras regiões.

6.1.3. Contato com a Polícia

Na pergunta de número 3 foi questionado ao entrevistado sobre histórico de contato direto com a polícia nos últimos cinco anos, seja por abordagem ou por necessidade de seus serviços efetivamente. Posteriormente, em caso de resposta afirmativa, foi pedida uma avaliação de nota numa escala de 0 a 10 pontos para a qualidade do atendimento dos policiais, conforme o seguinte trecho: “Nos últimos 5 anos, você já teve contato direto com a polícia, como a classificaria em uma nota de 0 a 10? ”.

A Figura 26 revela a quantidade de pessoas que já teve algum contato direto com a polícia nos últimos 5 anos. A figura se encontra segmentada de acordo com a Região Administrativa e a amostra geral das duas cidades.

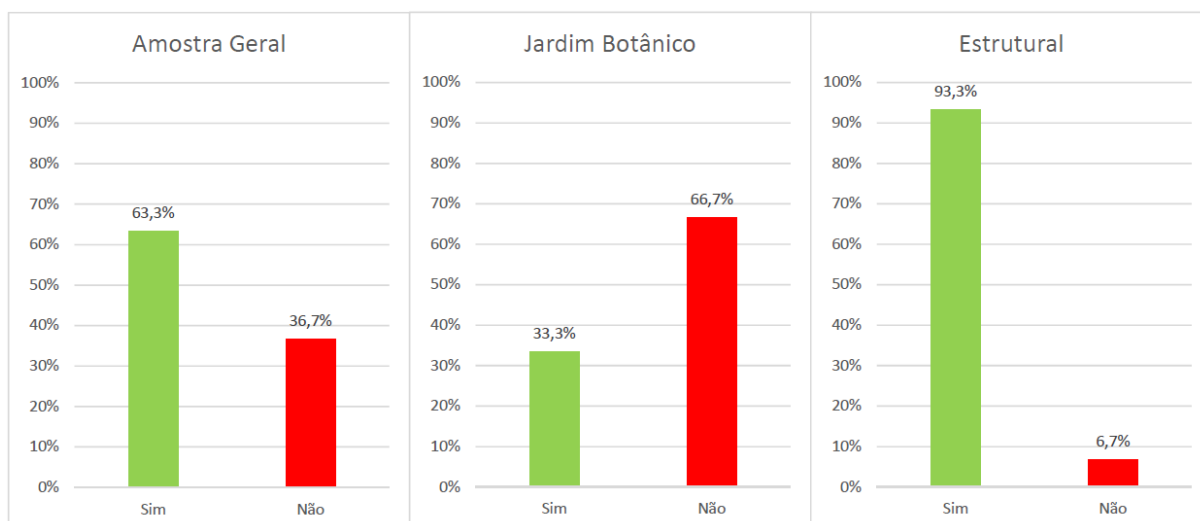


Figura 26 – Histórico de contato direto com agentes de segurança (polícia).

Fonte: o autor.

Conforme pode ser observado, há uma grande diferença entre a necessidade do apoio da polícia entre os moradores da Cidade Estrutural (93,3%) e do Jardim Botânico (33,3%). A grande diferença pode ser explicada pelos elevados índices de criminalidade da Estrutural.

A nota dada pelo entrevistado à qualidade do atendimento da polícia pode ser observada na Figura 27.

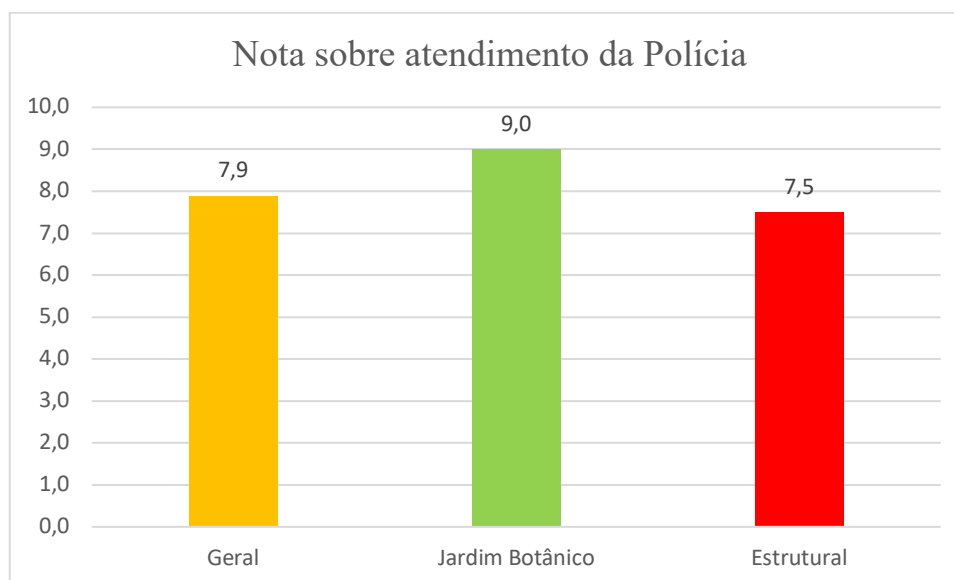


Figura 27 - Nota sobre atendimento da Polícia.

Fonte: o autor.

Pelo exposto, nota-se que a pontuação atribuída pela população que mais necessitou dos serviços policiais está levemente abaixo da pontuação da outra. Algumas das principais queixas se referem a demora do atendimento por telefone e a desmotivação do corpo policial.

6.1.4. Sensação de Segurança

A respeito da sensação de segurança do entrevistado foi perguntado: “Qual sua percepção da segurança (você se sente seguro)? ”. Em seguida, pediu-se que o morador atribuísse uma nota para seu nível de segurança através da pergunta: “Classifique de 0 a 10 seu nível de segurança (0 sendo muito inseguro e 10 como muito seguro). ”. A Figura 28 traz o consolidado desse sentimento para as duas cidades e o total da amostra.

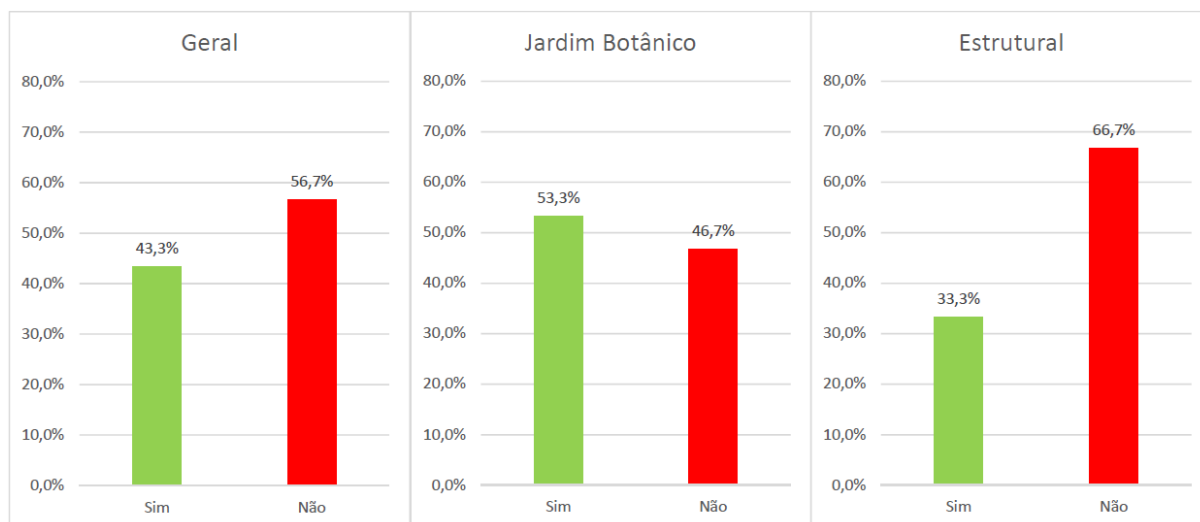


Figura 28 – Sentimento de Segurança.

Fonte: o autor.

Dessa forma, fica evidente que a população da Estrutural convive com a insegurança e com o medo da vitimização muito mais que a população do Jardim Botânico. Neste, a maioria da população (53,3%) se diz relativamente segura – contra 33,3% da Estrutural. Mais uma vez, os dados estão alinhados com as estatísticas do governo.

A Figura 29 traz as informações quanto a pontuação do nível sensação de segurança pessoal dos entrevistados.

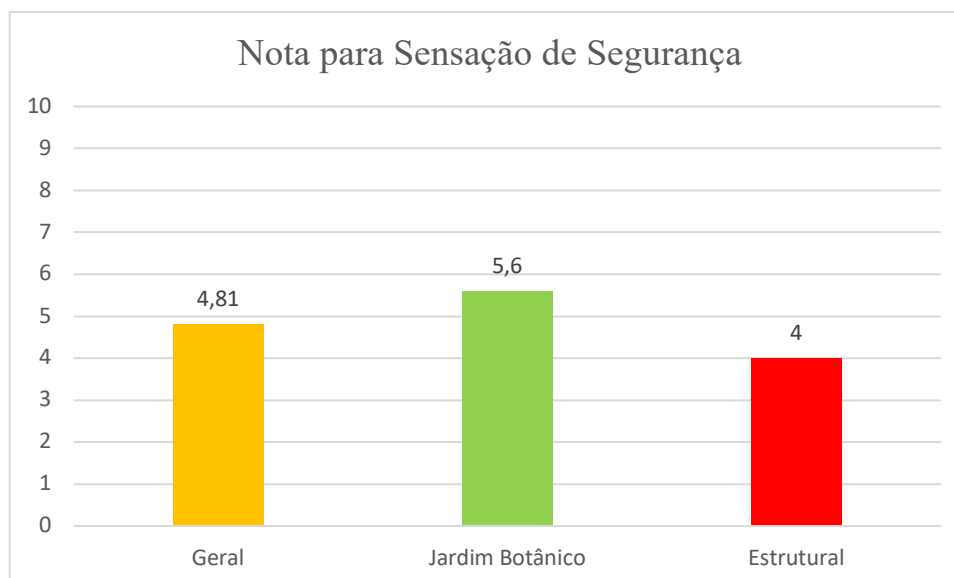


Figura 29 - Nota para Sensação de Segurança.

Fonte: o autor.

Percebe-se que, em corroboração com o enunciado anterior, o comportamento se mantém baixa sensação de segurança para a Cidade Estrutural, que apresenta média de 4 pontos para sensação de segurança.

6.1.5. Avaliação dos Serviços Prestados pelo GDF

A quinta pergunta realizada foi: “Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelo GDF quanto à Segurança Pública?”. O objetivo desse questionamento foi compreender se o entrevistado tinha conhecimento acerca dos serviços prestados e qual seria sua percepção quanto a qualidade sob uma ótica mais ampla.

A Figura 30 retrata a avaliação dos respondentes quanto a sua percepção da qualidade dos serviços prestados pelos órgãos do Governo do Distrito Federal.

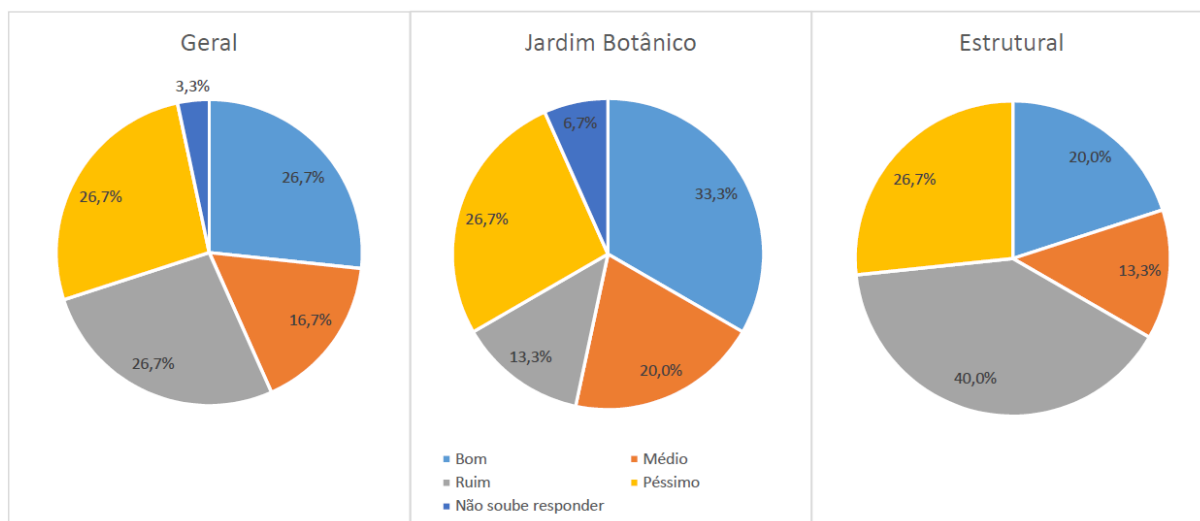


Figura 30 – Avaliação da Qualidade dos Serviços de Segurança Pública.
Fonte: o autor.

Como se pode observar, os entrevistados poderiam responder definindo como ótimo, bom, médio (regular), ruim ou péssimo. Percebe-se que a proporção daqueles que consideram a prestação de serviços como péssima é a mesma para as duas RAs (26,7%). A diferença mais expressiva entre as duas regiões está no número de respondentes que classificaram a qualidade como ruim e bom. A tendência é de que a cidade que apresenta maior índice de criminalidade, a Estrutural, classifique de maneira pior a qualidade dos serviços do GDF. Em contrapartida, o Jardim Botânico mostrou-se com maior aceitabilidade quanto a qualidade dos serviços de segurança pública. Essas constatações reforçam a constatação de que a sensação de segurança e a percepção dos serviços realmente refletem os índices de criminalidade de determinada região.

6.1.6. Fatores que Determinam a Sensação de Segurança

A sexta e última pergunta trata dos fatores que determinam pessoalmente a sensação de segurança para cada entrevistado. Tal concepção é o foco cerne da pesquisa e objetiva entender quais são as variáveis ambientais que forma a opinião do entrevistado acerca da qualidade percebida dos serviços de segurança pública do Distrito Federal.

De maneira ampla e com vistas à melhor compreensão do objeto do questionamento foi realizada a seguinte pergunta: “Na sua opinião, quais são os fatores que definem uma boa qualidade de segurança pública? ”.

As respostas dos entrevistados perpassam por uma série de fatores variam entre condições preexistentes necessárias para uma “boa qualidade” até os fatores que influenciam a avaliação do transeunte quanto a sensação de segurança, conforme pode ser visto na Figura 31.

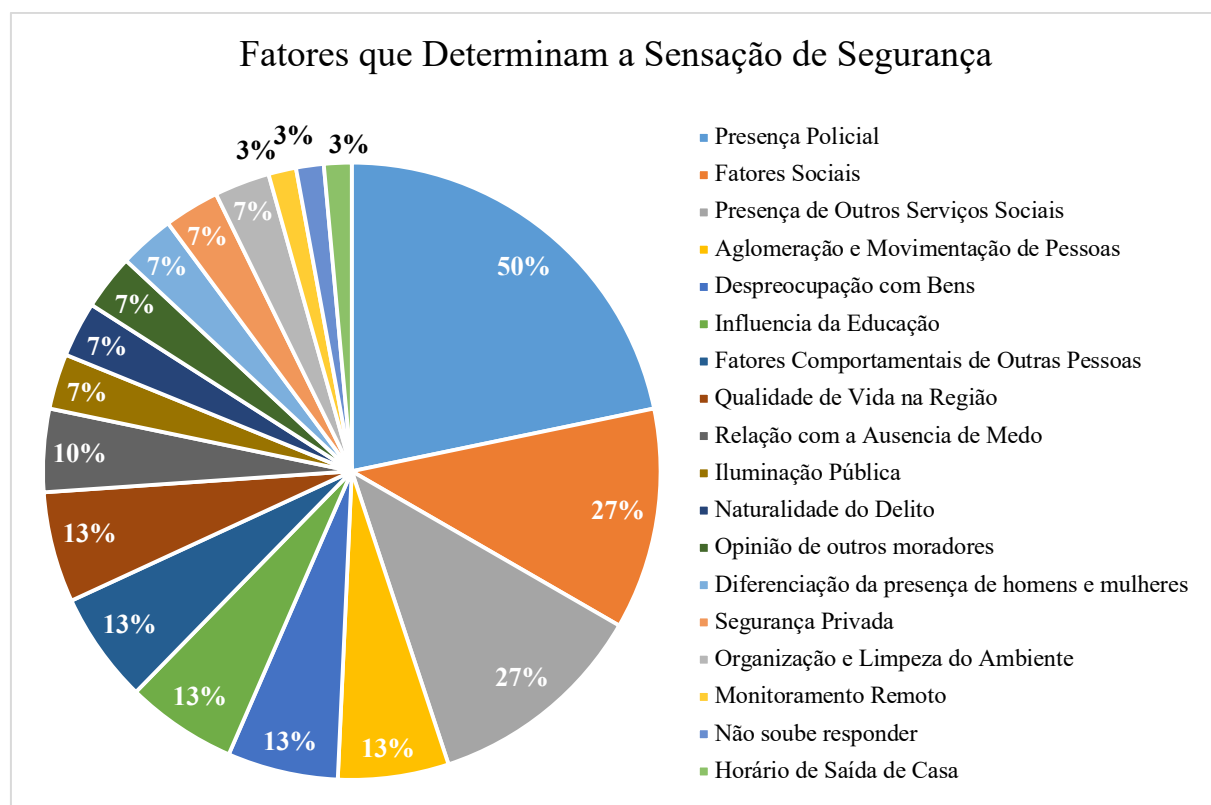


Figura 31 - Fatores que Determinam a Sensação de Segurança.
Fonte: o autor.

Conforme observado na Figura, os fatores que determinam a sensação de segurança foram subdivididos em categorias de acordo com o conjunto da resposta. Dessa forma, foram definidas 17 categorias de fatores que abrangeram a resposta de todos os respondentes.

Dentre as categorias, destaca-se a presença policial (50%) no ambiente de circulação dos respondentes que a definiram como essencial para sua efetiva sensação de segurança. Tal

presença foi relatada de diversas maneiras, desde a ronda periódica até a presença de postos ou quartéis próximos às regiões estudadas.

Em segundo lugar, aparecem como fatores condicionantes da qualidade da segurança pública e da sensação de segurança os fatores sociais (27%). Tais fatores sociais foram elencados pelos entrevistados a partir de diversas perspectivas que perpassam desde a presença de usuários de drogas a fatores amplos como desemprego e miséria. Neste ponto, no que se refere à Cidade Estrutural, ressalta-se os relatos quanto aos problemas advindos da desativação do lixão que, segundo moradores e comerciantes, era a força econômica que movia a região administrativa. Outra categoria de destaque foi a relação entre a sensação de segurança e a presença de outros serviços sociais (27%) como saneamento, moradia digna, limpeza urbana, saúde e etc.

6.2. MODELO PROPOSTO

Este estudo, de caráter exploratório, procurou averiguar os fatores que influenciam na percepção dos cidadãos acerca dos serviços de segurança pública do Governo do Distrito Federal por meio da colaboração dos conceitos apresentados na mensuração da qualidade de serviços e da análise de relatos verbais analisados de moradores e comerciantes do Jardim Botânico e Cidade Estrutural pelo software IRAMUTEQ. É relevante destacar que o IRAMUTEQ serviu como recurso de auxílio ao pesquisador a fim de organizar os dados para interpretação, assim, apresenta resultados sem subjetividade, mas aberta a leitura conforme contexto.

Dessa forma, a partir das sete classes indicadas pela Classificação Hierárquica Descendente (CHD) distribuídas graficamente na Análise Fatorial Correspondente (AFC), foi possível identificar quatro grupos de discursos que auxiliam na identificação das percepções que os clientes possuem dos serviços de segurança pública em estudo. Foi adicionado ainda um grupo maior que engloba todos os demais por apresentar forte presença em quase todos os discursos e influenciar ativamente os quatro quadrantes. A figura 32 representa graficamente o modelo consolidado fruto do estudo.

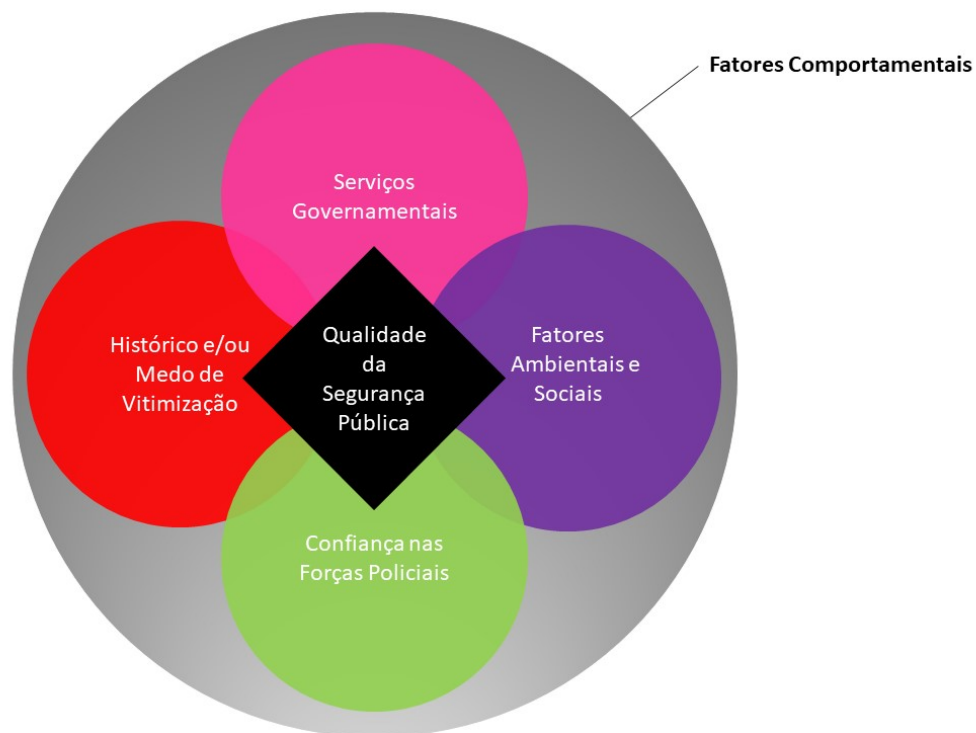


Figura 32 – Modelo Consolidado.
Fonte: o autor.

Em “Histórico e/ou Medo de Vitimização” estão incluídos os discursos da classe 1 representados pelo primeiro quadrante da AFC. Por opção do pesquisador além dos discursos clássicos da classe 1, foi adicionado o fator “medo de vitimização”, uma vez que se apresentou recorrente nas categorias encontradas nas respostas da pergunta de número 6 (Figura 31). Alguns desses discursos incluem o medo ou ausência dele como fator influenciador, como quanto ao cuidado com os bens, presença de aglomerações, medo de pessoas do sexo oposto, entre outros.

Em “Serviços Governamentais” nota-se a presença das classes 2, 5 e 7, localizadas no segundo quadrante. Este grupo de discurso trata da influência da prestação de outros serviços do estado (como saúde, iluminação pública, saneamento, empregabilidade, educação, entre outros) e da sua respectiva avaliação para com a sociedade. Nesse grupo de discurso, os respondentes majoritariamente acreditam que não está no braço policial o principal fator de percepção da qualidade dos serviços de segurança pública. Esse pensamento segue uma linha que acredita na complementariedade dos serviços sociais em busca do equilíbrio da sociedade, momento este em que não haja reflexo estrutural da ausência do poder público na forma violência.

Em “Fatores Ambientais e Sociais” estão reunidos os discursos majoritariamente pertencentes ao terceiro quadrante, mais especificamente com influência das classes 3 e 6. Neste grupo, os respondentes relatam que a qualidade da segurança pública pode ser bem analisada

sob a perspectiva da qualidade de vida em determinada localidade, desde a miséria que ali se encontra até o estigma social provocado por ela.

O grupo “Confiança nas Forças Policiais” está pautado nos discursos do quarto quadrante, com maior influência das classes 1, 3 e 4. Os discursos presentes neste grupo seguem a linha que associa a qualidade dos serviços de segurança pública à presença da polícia nas ruas e no seu contato direto. As tendências de respostas cobrem desde o papel ostensivo e preventivo, representado pela presença e circulação da Polícia Militar nas ruas, até o papel investigativo pós delito, de responsabilidade da Polícia Civil. Nesse quesito, a avaliação do papel dos agentes de segurança é afetada por diversos fatores como presença permanente por postos policiais ou quartéis, viaturas estrategicamente posicionadas, agilidade no atendimento às demandas do 190, efetividade no trabalho de polícia judiciária (investigativo), cordialidade e presteza no trato com o cidadão e até monitoramento remoto.

O grupo global “Fatores Comportamentais” perpassa todos os demais ao passo que há traços desse tipo de discurso em todos os demais grupos. Neste grupo, os entrevistados relacionam a percepção da qualidade da segurança pública a fatores comportamentais do indivíduo, seja da própria possível vítima ou daqueles que o cercam. Nos discursos são encontradas falas que relatam atitudes comportamentais como: horário de saída de casa, porte de celular, movimentações ou aglomerações, descuido com bens pessoais, entre outros.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS, LIMITAÇÕES E FUTURAS LINHAS DE PESQUISA

Tendo em vista a complexidade da prestação dos serviços públicos para a comunidade e as múltiplas implicações da ação dos órgãos de segurança para a população, entender quais são as expectativas e percepções do público se torna uma importante ferramenta na busca pela excelência do serviço público. Dessa forma, o objetivo principal da pesquisa previamente estabelecido, que consistia em conhecer o *gap* entre a percepção de segurança da população das regiões administrativas Jardim Botânico (RA XXVII) e Cidade Estrutural (RA XXV) e os indicadores apresentados pelo governo distrital., foi atingido no decorrer do estudo ao passo que foram encontrados e categorizados os discursos relevantes para essa determinação. Em parte, a percepção dos moradores das regiões pesquisadas se mostra consoante com os índices de criminalidade do GDF. Contudo, há um *gap* no que se refere ao estado emocional da população, o grau de prejuízo do medo para a sociedade e principalmente, há um distanciamento entre a qualidade esperada pela população e os serviços efetivamente prestados.

No que se refere aos objetivos específicos, que representam os mecanismos necessários para o alcance do objetivo geral, todos foram atingidos com êxito. Ao se delimitar o conceito

de qualidade de serviço, por meio da pesquisa bibliográfica realizada com o TEMAC, foi possível estabelecer uma linha de base para a construção do questionário.

Para se identificar os indicadores oficiais de segurança pública, optou-se por se utilizar daqueles majoritariamente usados pelo Governo do Distrito Federal e pelo Governo Federal. Constatou-se que todos eles se utilizam de perspectivas meramente estatísticas de notificação de delitos e que não refletem toda a complexidade do problema da segurança pública em sua esfera qualitativa. Para se encontrar um modelo que perpassasse essas limitações, teve-se de utilizar dos fatores que influenciam na percepção da qualidade de serviços e, para tal, foi analisado o método ServQual que, pôde servir de fonte inspiradora na construção do modelo proposto em suas dimensões.

Através da literatura foi possível identificar formas alternativas de mensuração da qualidade dos serviços de segurança pública. O índice FBSP/DATAFOLHA de efetividade da segurança pública foi, dentre os modelos encontrados, o que mais se aproximou das dimensões estabelecidas por Parasuraman et al (1988) no que se refere a tangibilidade, confiabilidade, agilidade, garantia e empatia. Além disso, tal índice apresenta boa parte das propriedades desejáveis de um indicador de percepção social, conforme identificado por Jannuzzi (2009).

Para a construção do modelo, a pesquisa de campo segmentada por região se mostrou bastante efetiva para se identificar diferenças nos discursos dos cidadãos. O modelo de pesquisa e os resultados das entrevistas se mostraram consoantes com as estatísticas criminais de cada região. A pesquisa demonstrou que um a vitimização e a presença massiva dos crimes em determinada região influenciam fortemente na percepção da qualidade dos serviços de segurança pública.

O modelo construído, baseado nas seis classes de discursos encontradas no software Iramuteq, se mostrou contemplativo quanto às dimensões estabelecidas pelo modelo Servqual, principalmente quando se refere às categorias “Confiança nas Forças Policiais” e “Serviços Governamentais”. Contudo, diversos discursos dos entrevistados não podem ser contemplados pelas dimensões do modelo de Parasuraman, Zeithaml e Berry (1988). As categorias “Fatores Comportamentais”, “Histórico e/ou Medo de Vitimização” e “Fatores Ambientais e Sociais” extrapolam as características das dimensões. Tal constatação se deve ao fato de que as dimensões do modelo Servqual foram propostas para análise e avaliação de serviços do mercado de varejo e não estão adaptadas às perspectivas dos serviços públicos sociais.

As limitações de tempo, custo e escopo não possibilitaram o aprofundamento das análises estatísticas das respostas dos entrevistados. Devido as mesmas limitações, o estudo se manteve restrito às duas regiões que ocupam os extremos opostos das estatísticas com os melhores e piores índices de criminalidade.

Outra limitação constatada no estudo foi a escassez de material sobre o tema na literatura. Dessa forma, foi possível constatar que, apesar de estar em ascensão, a comunidade acadêmica ainda não explorou a potencialidade dessa área de estudo em sua plenitude. Não foram encontrados muitos estudos nas bases de dados mais relevantes, principalmente nas áreas relacionadas à Engenharia de Produção. Tal fato fez com que boa parte das informações recolhidas para a construção do referencial teórico fosse buscada em fóruns de estudos externos, como FBSP, SIPS e Monitor da Violência.

Por essa razão, recomenda-se para futuros estudos a aplicação da pesquisa para as outras RAs do Distrito Federal e possivelmente até para outras unidades da federação para que se tenha uma análise mais efetiva dos discursos das diversas realidades brasileiras. Recomenda-se também a análise com uma amostra probabilística que, apesar de desnecessária para o estudo lexical com o Iramuteq, se mostra uma rica fonte de dados para o aprimoramento do modelo e comparação efetiva com as manchas criminais. E, em prol das pesquisas futuras, recomenda-se um maior aprofundamento do arcabouço teórico para a gestão da qualidade aplicada em serviços de segurança pública.

REFERÊNCIAS

ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DO SCIA E ESTRUTURAL, 2018. **Sobre a RA**. Disponível em <<http://www.scia.df.gov.br/category/sobre-a-ra/>>. Acesso em 12 de novembro de 2018.

Albrecht, C. M., Backhaus, C., Gurzki, H., & Woisetschläger, D. M. (2017). **Value Creation for Luxury Brands through Brand Extensions**¹. In *Luxusmarkenmanagement* (pp. 261-283). Springer Fachmedien Wiesbaden.

ALLPORT, Gordon Willard; CLARK, Kenneth; PETTIGREW, Thomas. **The nature of prejudice**. 1954.

BRASIL, Ministério da Justiça, **Conceitos básicos**. Disponível em: <<http://www.justica.gov.br/sua-seguranca/seguranca-publica/orgaos-de-seguranca-1/conceitos-basicos>>. Acesso em: 20 de março de 2018.

BRASIL. Constituição (1992). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 9 de novembro de 1992. Organização do texto: João da Silva. 5. ed. Rio de Janeiro: cultura, 1995. 200 p. (Série Legislação Brasileira).

CAMARGO, Brígido Vizeu; JUSTO, Ana Maria. IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais. **Temas em psicologia**, v. 21, n. 2, 2013.

CAMARGO, Brígido Vizeu. ALCESTE: um programa informático de análise quantitativa de dados textuais. **Perspectivas teórico-metodológicas em representações sociais**, v. 1, p. 511-539, 2005.

CARDOSO, Gabriela Ribeiro et al. **Percepções sobre a sensação de segurança entre os brasileiros: investigação sobre condicionantes individuais**. *Segurança pública*, v. 7, n. 2, p. 144-161, 2013.

CARDOSO, Gabriela Ribeiro et al. Percepções sobre a sensação de segurança entre os brasileiros: investigação sobre condicionantes individuais. **Segurança pública**, v. 7, n. 2, p. 144-161, 2013.

CARVALHO, Vilobaldo Adelídio de; FÁTIMA E SILVA, Maria do Rosário de. **Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios**. *Revista Katálisis*, v. 14, n. 1, 2011.

CHAMBERS, Stuart; JOHNSTON, Robert; SLACK, Nigel. **Administração da produção**. São Paulo: Atlas, 2006.

COBO, Manolo J. et al. SciMAT: A new science mapping analysis software tool. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 63, n. 8, p. 1609-1630, 2012.

COSTA, Arthur Trindade Maranhão. **Criação da base de indicadores de investigação de homicídios no Brasil**. *Fórum Brasileiro de Segurança Pública*, v. 8, n. 2, 164-172, 2014.

CRONIN JR, J. Joseph; TAYLOR, Steven A. Measuring service quality: a reexamination and extension. **The journal of marketing**, p. 55-68, 1992.

DANTAS, George Felipe De Lima; DE PERSIJN, Annik; JÚNIOR, Álvaro Pereira Da Silva. **O medo do crime**. *O Alferes*, v. 22, n. 62, 2007.

DE BRITTO JÚNIOR, Álvaro Francisco; JÚNIOR, Nazir Feres. **A utilização da técnica da entrevista em trabalhos científicos**. *Revista Evidência*, v. 7, n. 7, 2012.

DE CARVALHO, Vilobaldo Adelídio et al. **Política de segurança pública no Brasil: avanços, limites e desafios**. *Revista Katálisis*, v. 14, n. 1, p. 59-67, 2011.

FERRARO, Kenneth F. **Fear of crime: Interpreting victimization risk**. SUNY press, 1995.

FERREIRA, Bilmar Angelis de Almeida; RIGUEIRA. **Os indicadores-chave de desempenho como aliados da análise criminal**. Revista Brasileira de Segurança Pública, São Paulo v. 7, n. 2, 68-88, 2013.

FLAMENT, Claude; ROUQUETTE, Michel-Louis. **Anatomie des idées ordinaires: comment étudier les représentations sociales**. A. Colin, 2003.

FREIRE, Moema Dutra. Paradigmas de segurança no Brasil: da ditadura aos nossos dias. **Revista Aurora**, v. 3, n. 1, 2009.

FREITAS, André Luís Policani; BOLSANELLO, Franz Marx Carvalho; VIANA, Nathália Ribeiro Nunes Gomes. **Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual**. Ciência da Informação, v. 37, n. 3, 2008.

G1, 2018. **MP que cria Ministério da Segurança Pública é publicada; posse de Jungmann será nesta terça**. Disponível em <<https://g1.globo.com/politica/noticia/mp-que-cria-ministerio-da-seguranca-publica-e-publicada-posse-de-jungmann-sera-nesta-terca.ghtml>>. Acesso em 08 de setembro de 2018.

G1, **Brasil registra quase 60 mil pessoas assassinadas em 2017**. Disponível em: <<https://g1.globo.com/monitor-da-violencia/noticia/brasil-registra-quase-60-mil-pessoas-assassinadas-em-2017.ghtml>>. Acesso em: 20 de março de 2018.

García Cruz, R., & Ramírez Correa, P. (2005). **Meta-análisis sobre la implantación de sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP)**. Journal of Information Systems and Technology Management (2005, p. 245-273).

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. Editora Atlas SA, 2008.

GILLIAM JR, Franklin D.; IYENGAR, Shanto. Prime suspects: **The influence of local television news on the viewing public**. American Journal of Political Science, p. 560-573, 2000.

GRÁCIO, Maria Cláudia Cabrini; OLIVEIRA, Ely Francina Tannuri de. **Análise de cocitação de autores: um estudo teórico-metodológico dos indicadores de proximidade, aplicados ao GT7 da ANCIB**. LIINC em Revista, p. 196-213, 2013.

GUEDES, Vânia LS; BORSCHIVER, Suzana. **Bibliometria: uma ferramenta estatística para a gestão da informação e do conhecimento, em sistemas de informação, de comunicação e de avaliação científica e tecnológica.** CIFORM–Encontro Nacional de Ciência da Informação, v. 6, 2005.

ISP Dados Abertos, 2018. **Informações Gerais de Segurança.** Disponível em <<http://www.ispdados.rj.gov.br/EstSeguranca.html>>, Acesso em 10 de setembro de 2018.

JANNUZZI, Paulo de Martino. Indicadores sociais no Brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações. In: **Indicadores sociais no Brasil: conceitos, fontes de dados e aplicações.** 2009. p. 141-141.

LAHLOU, Saadi. **L'analyse lexicale.** Variances, n. 3, p. 13-24, 1994.

LAZZARINI, Álvaro. **Da segurança pública na Constituição de 1988.** id/496836, 1989.

LIMA, Renato Sérgio de. **Índice de Segurança Pública: Edição piloto por macrorregião do Brasil.** Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Brasília, 2017.

LIMA, Renato Sérgio de; SINHORETTO, Jacqueline; BUENO, Samira. **A gestão da vida e da segurança pública no Brasil.** Sociedade e Estado, v. 30, n. 1, p. 123-144, 2015.

LOPES, Edson. **Política e segurança pública: uma vontade de sujeição.** Contraponto, 2009.

LOPES, Evandro Luiz et al. **Escalas concorrentes para a mensuração da qualidade percebida: uma comparação entre a Servqual e a RSQ.** RAE: Revista de Administração de Empresas, v. 49, n. 4, p. 401-416, 2009.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica.** 5. ed.-São Paulo: Atlas, 2003.

MARIANO, Ari Melo; ROCHA, Máira Santos. Revisão da Literatura: Apresentação de uma Abordagem Integradora. In: **AEDM International Conference–Economy, Business and Uncertainty: Ideas for a European and Mediterranean industrial policy.** Reggio Calabria (Italia). 2017.

MARQUES, Marília. Portal G1, 2018. **Lixão da Estrutural é fechado e rejeitos passam a ser descartados em aterro.** Disponível em <<https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/lixao->

da-estrutural-e-fechado-e-rejeitos-passam-a-ser-descartados-em-aterro.ghml>, acesso em 12 de novembro de 2018.

MENDELSON, B. *Une nouvelle de la Science bio-psychosociale: la vitmologie*, Ver. Int. Criminol. Pol. Tech. v. 10, n.4 p.167, 1956.

MOTA, Patrick; MARIANO, Ari Melo; MONTEIRO, Simone Borges Simão. **Taxonomy of the Industry 4.0: Theoretical and Practical Contributions to a New Context**. 2018.

NASCIMENTO, A.R.A.D. e MENANDRO, P.R.M., 2006. **Análise lexical e análise de conteúdo: uma proposta de utilização conjugada**. Estudos e pesquisas em Psicologia, 6(2), pp.72-88.

NUNZIATA, Luca. **Immigration and crime: evidence from victimization data**. Journal of Population Economics, v. 28, n. 3, p. 697-736, 2015.

OLERJ, Observatório Legislativo da Intervenção Federal na Segurança Pública do Rio de Janeiro, 2018. **Monitor da Violência**. Disponível em <<http://olerj.camara.leg.br/retratos-da-intervencao/monitor-da-violencia>>. Acesso em 15 de setembro de 2018.

PÁNEK, Jiří; PÁSZTO, Vít; MAREK, Lukáš. **Mapping emotions: spatial distribution of safety perception in the city of Olomouc**. In: **The Rise of Big Spatial Data**. Springer, Cham, 2017. p. 211-224.

PARASURAMAN, Ananthanarayanan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. Servqual: **A multiple-item scale for measuring consumer perception**. Journal of retailing, v. 64, n. 1, p. 12, 1988.

PARASURAMAN, Anantharanthan; ZEITHAML, Valarie A.; BERRY, Leonard L. **A conceptual model of service quality and its implications for future research**. the Journal of Marketing, p. 41-50, 1985.

PEREIRA, Veridiana Rotondaro; CARVALHO, Marly Monteiro de; ROTONDARO, Roberto Giglioli. **Um estudo bibliométrico sobre a evolução da pesquisa da qualidade em serviço**. Produção, v. 23, n. 2, p. 312-328, 2013.

PICKETT, Justin T.; LOUGHRAN, Thomas A.; BUSHWAY, Shawn. **Consequences of legal risk communication for sanction perception updating and white-collar**

RAUPP, Fabiano Maury; BEUREN, Ilse Maria. **Metodologia da Pesquisa Aplicável às Ciências. Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática.** São Paulo: Atlas, 2006.

REINERT, Max. Alceste une méthodologie d'analyse des données textuelles et une application: Aurelia De Gerard De Nerval. **Bulletin of Sociological Methodology/Bulletin de Méthodologie Sociologique**, v. 26, n. 1, p. 24-54, 1990.

RIBEIRO, Elisa Antônia. **A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa. Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais.** Araxá/MG, n. 04, p.129-148, 2008.

RICHARDSON, Roberto Jarry. **Pesquisa Social: métodos e técnicas.** 3ª ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RODRIGUES, João Gaspar. **Segurança Pública e comunidade. Alternativas à crise.** Porto Alegre: Sergio Antonio Fabris Editor, 2009.

ROUSSEAU, R.; ZHANG, Q. *Zipf's data on the frequency of chinese words revisited.* Scientometrics, Oxford, v. 24, n. 2, p. 201-220. 1992.

SCHIAVINATTO, Fábio. **Sistema de indicadores de percepção social (SIPS).** IPEA, 2011.

SILVA, De Plácido; JURÍDICO, Vocabulário. Rio de Janeiro, 1998. 1. **Direito-Brasil-Vocabulários, glossários etc. I. Título-Editora Forense**, 1998.

UNODC, United Nations Office on Drugs and Crime, 2018. **About UNODC.** Disponível em < <http://www.unodc.org/unodc/en/about-unodc/index.html?ref=menutop>>. Acesso em 08 de setembro de 2018.

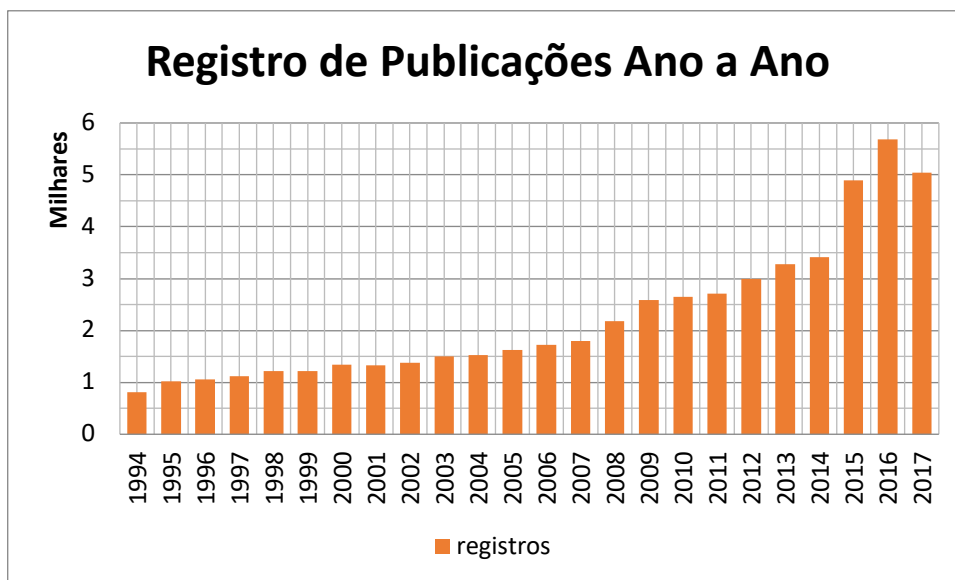
USP, **Saúde e Sociedade**, 2018. Disponível em: < <http://www5.usp.br/servicos/revista-saude-e-sociedade/>>. Acesso em: 23 de agosto de 2018.

VIZEU CAMARGO, Brigido; JUSTO, Ana Maria. **IRAMUTEQ: um software gratuito para análise de dados textuais.** Temas em psicologia, v. 21, n. 2, 2013.

WELCH, Kelly. **Black criminal stereotypes and racial profiling.** Journal of Contemporary Criminal Justice, v. 23, n. 3, p. 276-288, 2007.

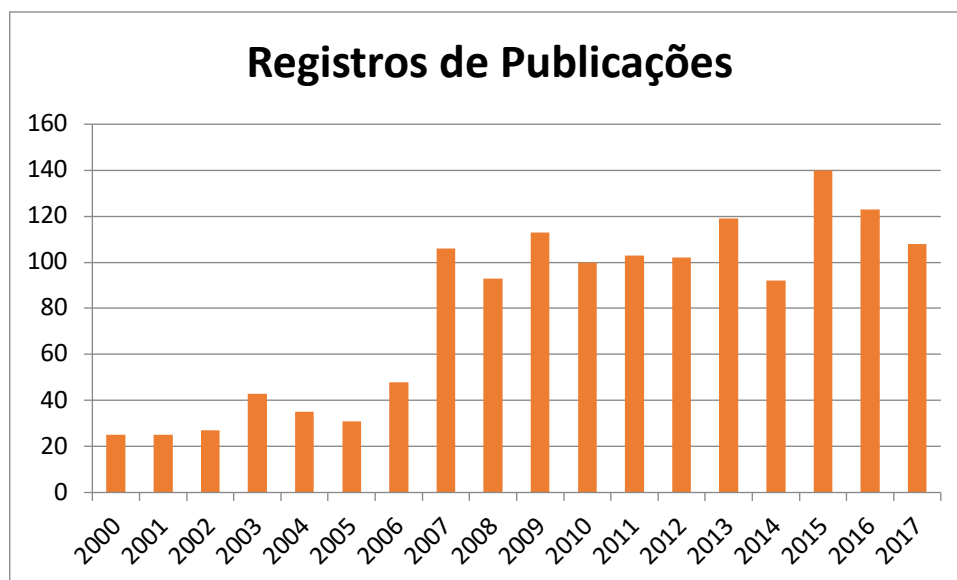
Anexo A

Número de publicações na base *Web of Science* com os tópicos “*public safety*” ou “*crime*” e “*service quality*” no intervalo de 1994 a 2017:



Fonte: *Web of Science*, 21 de março de 2018.

Número de publicações na base *Web of Science* com os tópicos “*public safety*” ou “*crime*” ou “*safety policy*” e “*service quality*” ou “*quality of service*” no intervalo de 2000 a 2018, nas áreas de *engineering industrial*, *engineering manufacturin*, *management* e *operations research management science*:



Fonte: *Web of Science*, 21 de março de 2018.

Anexo B

Transcrição das Entrevistas

Perguntas:

1. Você conhece o índice de segurança pública (indicadores de criminalidade) de sua RA?
2. Você já foi vítima de roubo, furto, sequestro ou tentativa de homicídio (sim ou não e qual)?
3. Nos últimos 5 anos, você já teve contato direto com a polícia, como a classificaria em uma nota de 0 a 10?
4. Qual sua percepção da segurança (você se sente seguro)? Classifique de 0 a 10 seu nível de segurança (0 sendo muito inseguro e 10 como muito seguro).
5. Como você avalia a qualidade dos serviços prestados pelo GDF quanto à Segurança Pública?
6. Na sua opinião, quais são os fatores que definem uma boa qualidade de segurança pública?

Respostas:

JARDIM BOTÂNICO 1

1. Não
2. No Jardim Botânico não; já roubaram meu carro... Na Asa Norte.
3. Não, não precisei.
4. Não, não me sinto segura. Em nenhum lugar, não só aqui. Aqui no DF é muito difícil.
 - a. Nota 0. Não tenho segurança nenhuma, estou sempre com medo, sempre olhando para os lados.... Eu entro até.... Com minha filha.... Ela entra do meu

lado, pula o banco e depois no meio do caminho vai se arrumando lá na cadeirinha porque eu não paro para ficar ajeitando ela não.

5. Péssimo. Estou muito insatisfeita com a segurança pois não podemos contar com ela. Eu acho, que a gente não pode contar.
6. Então, em primeiro lugar a educação, né!? Depois presença policial presente né, que a gente não vê em canto nenhum. Isso e a educação da população.

JARDIM BOTÂNICO 2

1. Não, não conheço.
2. Não.
3. Também não mas conheço muita gente que já teve.
4. Não.
 - a. Nota 3 ou 4.
5. São péssimos serviços, é muito ruim.
6. O fato de podermos caminhar sem olhar para os lados, ir para um lugar tranquilo e não ter que ficar trancando o carro, coisas desse tipo. A gente está num país que tudo a gente tem que trancar, qualquer coisa a gente é assaltado, roubado, furto é uma coisa natural... É isso.

JARDIM BOTÂNICO 3

1. Não.
2. Graças a Deus não.
3. Não, nem nos últimos 30 anos.
4. Eu acho que Brasília é um dos lugares mais tranquilos de se viver.
 - a. Para mim é 10. Bom, não vou dar 10 por que se não, não resolve. Agente não dá 10, a gente dá 9.
5. Como eu nunca usei, eu não sei te dizer. Eu nunca usei nenhum desses serviços, nem PM, nem Bombeiro, por isso eu não sei te precisar uma nota. Mas, certamente um 8 vai. Por que se for boa, pode ficar ótima.
6. Bom, é a educação. Se tem educação, tudo melhora. Se tem isso, você pode investir em outra coisa. Pois, qual é o sentido do policial se não é preventivo. A criminalidade reduz, tudo reduz, se tiver educação pois ela é a base de tudo num país que quer ser desenvolvido.

JARDIM BOTÂNICO 4

1. Não, não muito bem.
2. Nunca.
3. Não.
4. Em lugares tipo a Asa Sul, esses lugares assim, eu não me sinto tão segura andando sozinha, mas aqui, como estou perto de casa, eu me sinto mais segura, aqui no Jardim Botânico.
 - a. 8.
5. Não sei te responder. Nunca pensei nisso.
6. Se tem, por exemplo, polícia em volta, se é um lugar limpo, tipo, se tem gente em volta... se é um lugar organizado, basicamente.

JARDIM BOTÂNICO 5

1. Não
2. Não
3. Não
4. Na verdade, os condomínios por serem fechados, oferecem uma segurança maior. Mas você quase não vê polícia fazendo ronda, mas o próprio condomínio te permite ter esse tipo de segurança. Mas não por causa da segurança pública, mas pela segurança privada.
 - a. Nos condomínios 6. Na segurança pública 0.
5. Você liga lá e é duas horas para chegar, demora muito é péssimo.
6. Ronda efetiva né, tendo um posto, a presença de polícia, né!? Tendo isso a gente já consegue se sentir um pouco mais seguro.

JARDIM BOTÂNICO 6

1. Não
2. No Jardim Botânico não. Fui assaltado na passarela, nas passagens subterrâneas da Asa Sul. Por aqui não
3. Já, já precisei. Justamente quando fui assaltado. Roubaram meu celular e tive que fazer o BO.
 - a. Cara, me atenderam muito bem. Infelizmente, não puderam fazer muita coisa, né, não tinha foto, nem características do sujeito. Não puderam fazer muita coisa... daria um 9.
4. Aqui na área do Jardim Botânico sim..., mas quando você vai para aquelas áreas de periferia, para o lado de São Sebastião ou Paranoá, você se sente um pouco mais receoso né, porque é nítido como a criminalidade é mais recorrente.
 - a. Cara eu diria 8, por que a gente nunca sabe né...
5. Cara, quanto a PM e PC, acho que eles fazem o que é possível. Não é o máximo que poderiam fazer com certeza, mas dentro do possível eles se esforçam. Mas quanto aos outros órgãos do GDF eu não tenho muito o que dizer. A gente sempre busca informação, mas como nunca precisei não dá para dizer muita coisa.
6. Acho que, você conversando principalmente com os moradores você já percebe. Se você olha as pessoas na rua, como é que ela está, se está mexendo no celular, se tem liberdade para andar, isso já indica que a qualidade da segurança pública é boa, né. Só de a gente não precisar ficar sempre olhando para os lados, né.... Porque, realmente, aqui no jardim botânico e no lago sul a gente não vê assalto assim direto, né. Por aqui, esse tipo de atitude é que nos leva a crer isso.

JARDIM BOTÂNICO 7

1. Não
2. Não
3. Não
4. Sim, me sinto. Não tenho medo de andar por aqui não.
 - a. Acho que 7.
5. Acho que a gente não vê muito por aí, né. Pelo menos eu não vejo polícia por aí, muita segurança, nada disso. Acho que poderia estar melhor.
6. Acho que a gente vendo os órgãos em atividade mesmo. Ter qualidade é isso, né. Se a gente vê um PM fardado, por exemplo, a gente se sente mais seguro de estar ali. Agora, se assim, se você está num lugar muito ermo, a gente já se sente mais insegura. Então, assim, é a presença de uma autoridade.

JARDIM BOTÂNICO 8

1. Não
2. Não, aqui não.
3. Não.
4. Olha se sentir seguro, nesse país a gente não se sente em lugar nenhum. Então, aqui a gente não tem notado ações de criminosos nessa área onde eu frequento. Estou sempre alerta, pois, uma hora acontece.
 - a. 1
5. Pelas informações que a gente tem, pela mídia, acho que o GDF se esforça, mas o país está focado em outra coisa. Pois, para mim não é o corpo policial, entendeu? Eu acho que é a gestão pública. Porque não é possível assim; sabe? O cara vai trabalhar de .40 para e vem para enfrentar fuzil.... Já começa por aí.... Não dá condições, não oferece condições e ninguém está preocupado com isso. As pessoas, estão preocupadas é em olhar para outra direção e f***-se o país, sabe. E assim em tudo.
6. Olha, eu acho que no Brasil, como um todo, fala-se muito no Rio de Janeiro, né.... É ali que começou, mas ele só está adiantado. Os outros estados estão na mesma toada. É uma catástrofe. Você morre hoje por causa de um celular. Acabou condomínio, rico.... Quem não consegue está à mercê da bandidagem do país. A população está à deriva. A gente tem que aceitar o que vem. Essa é nossa democracia, essa é nossa realidade no nosso país.

JARDIM BOTÂNICO 9

1. Não
2. Não
3. Não; Serve para barulho de vizinho? Só isso mesmo.
 - a. 8, acho que 8.
4. Pô, no JB, de morar sim, mas não por causa da segurança pública e sim por conta de os condomínios fechados oferecerem uma segurança extra bem forte. Mas nos locais públicos é médio porque eu conheço pessoas que já tiveram problemas e eu não vejo tanta polícia na rua.
 - a. Acho que 7, de maneira geral.
5. Comparando com outros estados, em geral é boa. O GDF é um pouco melhor, pelo menos nas regiões onde costuma circular.
6. Iluminação, segurança circulando e não ter locais abandonados como terrenos baldios.

JARDIM BOTÂNICO 10

1. Não.
2. Aqui no JARDIM BOTÂNICO não. Mas aqui no São Sebastião tive uma casa arrombada e tive o vidro do meu carro arrombado em Taguatinga.
3. Sim, nessas duas ocasiões.
 - a. Eles me atenderam “super” rápido. No outro dia já fizeram a perícia e tudo dessas coisas. Até acharam umas coisas do meu primo né.... No meu caso eu achei bom, mas já vi casos que foi ruim. Eu trabalho como chaveiro aqui no JARDIM BOTÂNICO e atendo bastante esses casos de arrombamento. Todo mundo aqui já me conhece aí me chamam muito. Já vi de ficar uma semana esperando perícia e ninguém vir.
4. Cara, não é muito seguro por que não posso deixar nada assim muito fácil. Sabe, ontem mesmo arrombaram o carro do meu pai ali no SIA, quebrar tudo e entraram. Está

complicado aqui. Tem que tomar muito cuidado onde deixa o carro, casa tem que estar cheia de tranca nas portas.

- a. 5 estourando e sendo muito bonzinho.
5. Não tem muito investimento não acho que deveriam investir melhor.
6. Patrulhamento... Polícia nas ruas, ter câmera nas ruas, se tem câmera e polícia olhando a gente se sente mais à vontade de ficar, sabe.... Acho que é assim que é boa a qualidade.

JARDIM BOTÂNICO 11

1. Mais ou menos. Número assim, não.
2. Não.
3. Aqui no JARDIM BOTÂNICO não. Fui assaltado na Asa Sul, na W3, embaixo, ali do lado do Pátio, sabe?
 - a. 10, foram muito bem.
4. Cara, devido a minha movimentação ser só casa e trabalho e ser tudo aqui no JARDIM BOTÂNICO, não vejo muita insegurança. Mas tenho parentes em outras partes do DF que eu não tenho a mesma percepção.
 - a. Daria uns 8.
5. Cara, não vou saber te responder mas pelo que eu escuto, não falo por mim, pois como te falei eu nunca passei por nenhuma situação dessas mas tem muita queixa de gente da Asa Sul mesmo, muito assalto, você vê no jornal toda hora muita violência.
6. Cara, para mim aqui no JARDIM BOTÂNICO a gente tem uma ótima qualidade em relação à segurança pública. Aqui Lago Sul, Lago Norte, mas outras como Asa Sul e Asa Norte, que tem classe média e alta também não são tão seguros como aqui.

JARDIM BOTÂNICO 12

1. Não
2. Não
3. Não
4. Não, nem um pouco.
 - a. Ah... uns 6, mais ou menos.
5. Cara aqui está ruim. Sei lá não sei muito falar disso porque nunca usei.
6. Bom, aqui nas cidades satélites é pior, mas aqui onde nós moramos é mais tranquilo, nas asas e nos lagos, sabe.

JARDIM BOTÂNICO 13

1. Não
2. Já, roubo, duas vezes, uma no Jardim Botânico e outra no Jardim Mangueiral.
3. Já, nessas duas situações.
 - a. Cara, eu só fiz o BO mesmo, nisso, comigo foi bem demais. Com certeza 10.
4. Aqui eu acho tranquilo demais. Digo em relação a São Sebastião né que os caras vêm de vez em quando aqui tentar roubar, sabe, mas tirando eles, aqui é tranquilo de mais.
 - a. 9.
5. Acho mais ou menos mas acho que vai melhorar 100% com Bolsonaro aí agora.
6. Ah, o tipo de pessoa, né. Aqui a galera vive bem melhor, não tem esse tipo de coisa, você não vê muito bandido. É mais por conta disso. Tipo, ali no Lago, você não vê negócio de roubo nem nada. Agora, no Gama o bicho já pega, na Santa Maria o bicho

já pega.... Se tem qualidade de vida para a pessoa não acontece. Infelizmente interfere bastante.

JARDIM BOTÂNICO 14

1. Não
2. Não
3. Não
4. No JARDIM BOTÂNICO sim, me sinto num lugar seguro.
 - a. Aqui é uns 8.
5. De modo geral acho que é bom.... No plano piloto é assim e em determinados bairros, o JARDIM BOTÂNICO entre eles devido, talvez, à proximidade com o Lago Sul, pelo nível de renda.... Então, assim, aqui eu acho muito seguro, já no São Sebastião, onde eu trabalho, é muito inseguro. É polarizado. Nas áreas centrais é satisfatório.
6. Talvez você ver que polícia, ronda, iluminação influencia. Naqueles lugares que eu vejo que tem mais mulher andando eu me sinto mais segura... se eu vejo que só tem homem já fico com um pouco mais de medo.... Esse tipo de coisa

JARDIM BOTÂNICO 15

1. Não
2. Não
3. Não que eu me lembre.
4. Ah, nem um pouco. Acho que a criminalidade aumentou muito. Eles matam por tudo, as vezes por um celular e a gente vê pouca polícia por aí, né!?
 - a. 2
5. Péssimo atendimento, você não vê policial, se você vai na delegacia fazer um BO não consegue, eles atendem mal. Parece que não querem trabalhar, nem é culpa deles, o GDF é que não dá a motivação. Trabalham sem vontade...
6. Condomínio aberto e fechado sabe... O condomínio fechado a gente se sente mais seguro. No comercio é mais perigoso.... Acho que onde tem mais gente é mais perigoso sabe. É isso.

ESTRUTURAL 1

1. Não.
2. Já, já fui roubado. Mas não foi aqui na área, foi aqui no Paranoá. Foi assalto a mão armada.
3. Somente na ocasião do roubo.
 - a. No atendimento foi legal. O problema não é ele, é o que vem depois.
4. Não. Raramente se vê polícia aqui. Muito raro. Só meu primo mesmo (risos).
 - a. 5
5. Rapaz, está meio ruim, se for nota eu dou um zero. Está muito ruim.
6. A presença da polícia né, a guarnição que não aparece. Tem que ter PM na rua que é o lugar deles trabalharem.

ESTRUTURAL 2

1. Não
2. Sim, já perdi as contas de quantos celulares já levaram.

3. Já, mas só “bacu” (risos). Não adiantar chamar polícia para nada aqui não. Se chamar é pior porque os “malas” sabe onde você mora, que horas sai pro serviço... Sabe!?
- a. 3. Tem uns que é de boa, mas tem uns aí que é folgado (risos).
4. Olha, mais aqui na área do comércio mesmo sabe. Lá para dentro é tenso.
- a. 0
5. Cara, sei lá, se fosse bom você não estava aqui ne!? (risos) Os caras só querem saber em meter a mão mesmo. Estão nem aí para nada não.
6. Cara, se tem creche, se tem postinho, se tem trabalho para o preto e para o pobre, não tem porque o moleque pegar em faca... pegar e revólver, vendendo droga para se manter não. Não é a polícia que faz a tranquilidade da cidade. Não é a quantidade de polícia. Até porque a gente quase não vê polícia na rua, né!? Nós vemos, 5 horas da tarde, um carrinho da PM, nós não vemos um policiamento ostensivo. Eu não morava aqui, morava no Novo Gama, mas era da mesma forma. Quando existia aquelas casinhas da PM, você ainda via... achava que tinha, né!? Mas hoje nem isso. Eu não vejo.

ESTRUTURAL 3

1. É, aqui sempre tem. Mas tem em todo lugar.
2. Uma vez entraram na minha casa. Eram 6h da manhã. Acordei de manhã e pensei que era meu esposo e dei de cara com um homem lá. Ele me encontrou na sala. Ele pulou por um foço de ventilação. Pensei até que era meu filho, mas era ele. Ele mandou eu só calar a boca e pronto. Levou só o celular do meu esposo e umas coisinhas lá, mas não chegou a me agredir. Até hoje não pegaram nada. Moro aqui há uns 30 anos... essa foi a única vez. Nós somos de boa, não saímos para lugar nenhum.
3. Não. Só meu esposo que foi na delegacia fazer o boletim e bloquear o celular.
- a. Acho que 9.
4. Eu não me sinto segura aqui na Estrutural. Tem muita polícia, está passando bastante. Mas eu não me sinto segura não. Segurança só de Deus.
- a. 5;
5. Podem melhorar. Eles tão trabalhando, mas pode melhorar.
6. Sabe o Guará, eu me sinto mais segura, já na Ceilândia, na feira dos goianos já fui assaltada lá. É coisa de não sair de casa fora de hora, né.... Eu sou assim, de casa para a loja e da loja para igreja. Graças a Deus aqui não é muito perigoso, principalmente aqui na frente. Agora ali para trás para o lado de Santa Luzia é mais perigoso. Mas assim, a gente que tem loja, a gente vê as coisas e tem que deixar para lá, sabe como é. Mas tá tranquilo.

ESTRUTURAL 4

1. Não
2. Aqui na estrutural não. Mas quando morava em Aguas Lindas invadiram minha casa. Roubaram tudo.
3. Não.
4. Aqui na Estrutural o policiamento é bom. Nunca tive problema. Comparando com onde eu morava aqui é melhor.
- a. Tem polícia agora o tempo todo depois que botaram o batalhão aqui do lado.
5. Estão fazendo um bom serviço. É que bandido tem em todo lugar. Tem muito mato para pouca enxada. A gente vê o trabalho dos caras direto aí. A gente vê no *YouTube*, na TV... Os PM estão mostrando serviço.
6. Cara, é difícil perceber. Mas para morar, você vai conversando com os moradores mais antigos e tira por aí. Aqui mesmo, é mais difícil de dizer. Acho que o que define a

qualidade é mais a gente mesmo. Se a gente faz a nossa parte a polícia consegue fazer a dela.

ESTRUTURAL 5

1. Não
2. Sim, assalto a mão armada aqui na rua.
3. Já, nessa vez.
 - a. 10, foi bem tranquilo. No que eles poderiam ter feito forma bem.
4. Hoje em dia está melhor, já foi mais feio antigamente. Aqui para trás é pior. Aqui tem muito mais policiamento. Agora, se eu fosse você não ia fazer essa entrevista com celular lá na Santa Luzia não. Se tiver de carro então... agora aqui na frente, como é cheio de polícia, é tranquilo.
 - a. Acho que 7.
5. Cara, ano de política o negocia costuma agilizar mais. Acho que foi por isso que melhorou esse ano. Ano de política é assim...
6. Num lugar onde você tem posto policial próximo. Tipo, eu estava vendo esses dias que tem uma cidade que cada bairro tem uma delegacia, assim fica mais próximo da população. Se o morador tem contato direto com a polícia a gente percebe que a qualidade deles é melhor porque estão mais preocupados em atender a gente. Antigamente aqui tinha aquelas vans da PM, aqueles postinhos móveis, aquilo era muito bom, porque qualquer coisa a gente ia lá e eles atendia a gente. Ali para dentro onde tem mais gente carente, eles iam muito. Mas agora deu uma sumida.

ESTRUTURAL 6

1. Não conheço, eu conheço pelos jornais da TV e comentários das pessoas.
2. Moro aqui há 1 ano e só uma vez duas meninas drogadas entraram aqui e roubaram um par de óculos. Estavam perturbadas fui atrás e me devolveram os óculos e foram embora.
3. Abordagens... só *blitz* de trânsito, mais nunca precisei ligar.
 - a. Nessa ocasião, a qualidade do serviço foi boa; me abordaram direitinho, pediram meus documentos e, dentro desse acontecimento, dou 10.
4. Pelo o que eu sei, segundo comentários e jornais daqui de dentro, na Favela Santa Luzia os Policiais não entram lá. Semana passada, mataram um cliente meu lá dentro, segundo as pessoas um cara chegou e deu uma facada nele, mas acho que ninguém morre de graça, eu não sei, o cara era do Exército e tudo, mas não sabemos qual a ligação dele lá dentro, me parece que foi um crime passionai. Não sabemos ao certo o que acontece lá dentro, né, agora aqui na minha loja por ser do lado do batalhão passa muita viatura aqui, mas lá para cima tem muito assalto. Nem aqui na minha loja e nem meus colegas de comércio fomos assaltados.
 - a. Minha nota é 3. A antiga dona da minha loja nunca tinha sido assaltada aqui, mas lá dentro em um ano já foi assaltada duas vezes.
5. A qualidade do serviço geral está muito lenta. Os policiais estão desmotivados... um joga para o outro... os caras não trabalham direito e descontam na população. Até o atendimento, indo a uma delegacia, eles atendem de cara feia. Esse negócio de “saídão” dos presidiários também tem que mudar, eles ficam soltos e nós temos que colocar grades em nossas lojas.
6. O nível do pessoal, por exemplo, você chega aqui na estrutural você ver os caras usando aba reta, falando gírias, aqui até agora comprão e pagaram direitinho, entra muitos assim aqui na loja. Piorou depois que fechou o lixão, me parece que eles eram independentes, conheço gente que tirava 10 mil por mês, depois disso, as vendas

caíram e teve um aumento na criminalidade, o Governo cadastrou alguns e colocou uma renda baixa, outros ficaram sem nada. O lixão movimentava a cidade, o que o Governo fez foi uma jogada política.

ESTRUTURAL 7

1. Sim, mais ou menos.
2. Sim, furto. Os vagabundos não têm coragem de aparecer de dia aqui, aparecem só a noite.
3. Sim, já precisei.
 - a. 8. Está próximo do que a gente espera.
4. Me sinto relativamente seguro. A qualidade de serviço é boa, está muito melhor. Tem mais polícia na rua esse ano.
 - a. Dou 8 porque a segurança melhorou muito e o policiamento está sendo compatível com a nossa realidade.
5. Rapaz, eu tenho que fazer uma avaliação independente, das forças de segurança. Por que o governo é mesmo omissos, o governo é omissos! Não tem compromisso nem com segurança. A polícia não pode parar, as forças de segurança não vão parar independente se o cara é responsável ou não. Nosso Governo atual não tem responsabilidade nenhuma com a segurança. A Polícia cai na ideia do Governador e nós estamos ferrados. Mas em relação às forças de segurança a gente vê os esforços deles, apesar de ser um “enxuga gelo”, a gente vê os esforços deles de tentar combater a criminalidade. O serviço é péssimo, mas os servidores tentam fazer a segurança.
 - a. Por esse motivo, acho que 4. O servidor acaba balanceado o déficit do governo.
6. No meu entendimento é questão de Educação. Quando você trabalha a Educação nas pessoas é lógico que a segurança vai melhorar, pessoas educadas, que estudam e procuram melhorar as suas informações, né, elas estudam tem mais informações então o Poder Público houve eles mais. Agora, um cara, analfabeto, semianalfabeto, não tem educação, ele não tem muitos compromissos com a ética com a moral, aí fica bagunçado. A própria Lei da natureza atende de certo modo, achando um meio alternativo. Eu acho que quando você melhora a Educação e você procura a informação as coisas tendem a mudar.

ESTRUTURAL 8

1. Eu conheço pouco.
2. Eu não, mas levaram o celular da minha funcionária quando estava a caminho do trabalho. Aqui mesmo na passarela.
3. Já. Tem um rapaz que nos incomoda aqui toda semana. Ele fica aqui na frente com um som muito alto falando um monte de besteira. Esse rapaz nos chateia muito. Ele atrapalha muito nosso comércio. Fica proferindo ofensas, coisas religiosas totalmente infundadas.... Tive que chamar a polícia uma vez para tirar ele daqui. Vieram bem rápido. Mas eles não conseguem tirar ele daqui.
 - a. 10! Foram rápidos. O batalhão é bem aqui na frente.
4. Não, de maneira alguma. Aqui é muito perigoso. Aqui na frente somos mais privilegiados pela proximidade com o batalhão da PM. Mas acredito que há muito o que melhorar. Até os assaltos aqui na frente que eram constantes, praticamente pararam depois do posto de polícia. Mas, à medida que vai se afastando do batalhão a coisa vai piorando. Principalmente nas passarelas e nas paradas de ônibus. Horário acima de 22h é um risco extremo.

- a. Rapaz.... Infelizmente 0. A cidade, aqui para dentro é um caos. É muito perigoso. É rotineiro.
- 5. Olha, até que eles têm um bom atendimento. A PM, Polícia Civil, Samu, Bombeiros... são bem rápidos quando chamamos. Eles fazem um bom serviço. Mas sempre dá para melhorar. Infelizmente, nos falta mais policiamento ostensivo, é fraco.
- 6. A qualidade é definida pela proximidade com o centro comercial. Acho que quanto mais desenvolvido é o lugar, mais fácil é ter uma qualidade na segurança. Onde ficam as casas, que é mais afastado, já é mais perigoso. Lá na favela de Santa Luzia é pior ainda. As gangues é que mandam lá pois não tem presença do Estado.

ESTRUTURAL 9

- 1. Não, nem ideia.
- 2. Não, mas é frequente nos demais comércios.
- 3. Sim, algumas vezes. Tentaram furtar a loja.
- a. 7. Foram bem
- 4. De dia me sinto relativamente seguro. Mas de noite é assustador.
- a. 5; Dá para melhorar principalmente de noite;
- 5. Nas cidades satélites a segurança é ruim. Estão muito aquém do que deveria ser.
- 6. Dá para perceber pela quantidade de rondas diárias. Pela movimentação dos PMs nas redondezas. Acho que a qualidade pode ser percebida pelo perfil do pessoal também. Se está cheio de cara fumando maconha já indica que tem um problema. Lá para dentro é pior porque a polícia quase não entra. É raro ver viatura por lá. Aqui é tranquilo porque o tempo todo tem um “cana” andando aqui.

ESTRUTURAL 10

- 1. Não.
- 2. Sim, roubaram minha bicicleta quando estava andando aqui com meu primo.
- 3. Sim, dessa vez. A viatura veio, eles me colocaram dentro do carro e saímos por aí procurando para ver se eu reconhecia a bicicleta ou os bandidos.
 - a. 10, com certeza. Foram muito educados e me trataram muito bem. Não tenho nenhuma queixa.
- 4. Não me sinto não. Não tenho mais coragem de sair de casa de bicicleta. Quando estou na rua, o tempo todo olho para os lados para saber se tem alguém me seguindo. Na hora de ir ou voltar do trabalho é um verdadeiro inferno. A gente sofre com essa incerteza se vai voltar para casa. É uma angústia constante.
 - a. 0.
- 5. Olha, para te falar a verdade, acho que os policiais fazem o que é possível. Nenhum governo que Brasília teve se importou de verdade com a violência. Os caras até tentam trabalhar, mas o governo é corrupto de mais para olhar para o povo.
- 6. Sinceramente, essa pergunta é meio difícil. A qualidade da segurança é bem complexa. O que é bom para mim pode não ser para você. Tipo, eu acho que segurança pública é bem mais que só polícia na rua. Os caras têm que estar lá, claro, mas é mais que isso. Vai desde o atendimento do cara no 190 até o jeito que o cidadão é ouvido. Isso que a gente vê hoje aqui na estrutural é coisa antiga. Se não tem presença do governo aqui dentro, não tem nada. Não tem segurança, não tem saúde, não tem educação, não tem emprego, não tem nada. Cara, depois que tiraram os caras do lixão aqui sumiu emprego. A cidade vivia disso.

ESTRUTURAL 11

1. Sim, quero dizer, sei que é feia a coisa aqui.
2. Sim, agressão, por Maria da Penha.
3. Por diversas vezes.... Até o dia que eu disse que estava na hora de ar um basta naquilo.
 - a. Depende muito, teve uns que me trataram super bem, me levaram para a delegacia, me deram copo d'água quando eu estava toda roxa lá em estado de choque... mas teve caso de estarem nem aí, tipo na onda de marido e mulher não meto colher.... Acho que 7.
4. Não. Tanto em relação a assalto quanto em relação a meu ex-marido. Toda hora parece que ele vai aparecer em algum lugar e vai acontecer tudo de novo. Fora isso, aqui toda hora a gente ouve de gente sendo assassinada por causa de um celular...
 - a. 0! Vivo uma tormenta 24h por dia.
5. Não é bom. Digo em relação também ao atendimento à mulher. Lá na delegacia da mulher até que eles são um pouco mais atenciosos com a gente. Mas em geral, está muito longe do ideal.
6. Olha, acho que só de você poder andar na rua sem ter que esconder carteira, celular, joia.... Sabe? Isso já mostra que a coisa é um pouquinho melhor. Aqui na estrutural a gente não tem isso. Falta polícia na rua, falta emprego para a molecada... E principalmente falta base nas famílias. Segurança não é só crime.... É todo um contexto. Sabe, eu trabalho com criança aqui na estrutural, minha irmã tem uma creche. Lá é só história de pai batendo em mãe, irmão usando droga.... Assim fica difícil até pra polícia.

ESTRUTURAL 12

1. Não
2. Já. Uns “comédias” invadiram lá em casa uma vez.
3. Já, mas não adiantou de nada não. A gente que saiu por aí pra caçar o som, a tv, o celular...
 - a. 4. Nunca pegaram nada.
4. Sim, apesar de ter muito mala aqui até que não tenho tanto medo de sair na rua não. É só não ficar “moscando” com celular na mão na frente de todo mundo, na rua até de madrugada...
 - a. 9.
5. Fraco! Muito “piorado”! Não tem nem muito o que falar né. O serviço é péssimo.
6. Cara, qualidade de segurança é ter uma polícia decente sabe? Coisa que a gente não vê no Brasil. “Pô”, os caras ganham bem.... Só anda em carrão... Não tem porque ficar “metendo grampo” em “neguinho” por causa de baseado, sabe. Envolve muita coisa.

ESTRUTURAL 13

1. Ainda não. Cheguei por agora aqui.
2. Nunca.
3. Só em uma batida de trânsito mesmo.
 - a. 7; Está caminhando...
4. Nós nunca estamos protegidos 100%. Ontem mesmo a polícia veio aqui nas lojas porque disseram que tinham dois “meliantes” fugindo por aqui, sabe? Ai a gente acaba ficando grilado, com um certo receio.
 - a. 5; Falta muito para ficar bom.
5. Péssimo! Através do trabalho deles é que surgiu tanta greve. Numa semana era a polícia civil, na outra era a PM. Não sei se os caras é que querem ganhar muito ou se as condições do governo é que são ruins mesmo.
6. Qualquer lugar hoje em dia a gente está inseguro. Todo lugar está cheio de vagabundo. Pra mim não tem muito critério não.

ESTRUTURAL 14

1. Conheço por alto. Estatisticamente não sei responder. Sei que é bastante alto. Tá tudo espalhado.
2. Sim, assalto tanto no comércio quanto na rua. Isso dentro de um ano e seis meses.
3. Sim, o assalto foi bem na frente do batalhão aí. E gritar não adianta nada. É assim que é a nossa segurança. Os PMs fazem é se esconder. Quando foi assaltada a loja, só vieram depois de uma hora. Tive que ligar no 190 e só apareceram quando já não precisava mais.
 - a. Para a polícia 5. Muito longe do perfeito.
4. Nem um pouco, de jeito nenhum.
 - a. 0! Não temos segurança nenhuma mesmo.
5. De maneira geral, não tem suporte nenhum para o cidadão. Praticamente não serve para nada.
6. Segurança é um problema social e familiar. Pode ter a polícia mais eficiente que for, mas senão olhar esse lado não tem jeito. Aqui, quando fechou o lixão, 3000 pessoas ficaram a ver navios. O que você acha que o povo vai fazer numa situação dessas?

Estrutural 15

1. Não.
2. Sim. Tentaram me assaltar aqui na feira. E quando era mais nova, a uns 20 anos atrás, sempre acontecia de me ameaçarem por que eu não gostava de andar com a bandidagem. Achavam que eu era “dedo-duro”. Há 2 anos me sequestram na rodoviária, foram me perguntar um endereço e me jogaram no carro e ficaram 3 horas rodando comigo dentro do carro. Acho que eles acharam que eu tinha dinheiro sei lá. Foram me deixa lá no lado do Gama.
3. Olha, eu sempre evitei. Aqui, como sou uma das moradoras mais antigas, já vi muita coisa acontecer. Aqui quem falava com polícia era chamado de “dedo-duro” e já era. Mas aqui todo mundo gostava de mim. Já teve ocasião de a polícia ir lá em casa procurar a casa de um rapaz que era malandro e eu não disse de jeito nenhum.
 - a. Se for ver tudo aqui, dá para dar uma nota tipo uns 7.
4. Eu me sinto segura por causa da proteção de Deus. Mas não confio em homem nenhum. Não dá para ter confiança não.
 - a. Acho que uns 5; Meio a meio.
5. Olha nenhum governo fez nada com relação aqui. Piorou depois que o governo tomou de conta daqui. No tempo que era invasão era perigoso, mas era invasão.
6. Olha, acho que é a gente saber se portar mesmo. Sabe, aqueles malas que não sabe viver.... Acho que isso é falta de polícia, mas, infelizmente não dá para confiar nem na polícia. Já vi muito tiroteio aqui...